

****Preguntas Frecuentes - Cocinas y MetalHome****

****1. ¿Qué tipo de productos venden en Cocinas y MetalHome? ****

Ofrecemos productos y servicios para el hogar, como cocinas integrales, gabinetes, tocadores y armarios. También realizamos trabajos de carpintería metálica, incluyendo soportes, puertas, portones, ventanas, cubiertas y rejas, además de reparación y mantenimiento de estas estructuras

****2. ¿Cómo puedo realizar un pedido? ****

Puede realizar su pedido a través de la información de contacto disponible en nuestra tienda. Algunos productos, debido a sus características o porque son fabricados a medida, no están disponibles para compra directa, por lo que se recomienda comunicarse directamente con el comerciante para realizar el pedido.

****3. ¿Cómo realizar la compra? ****

Los productos con disponibilidad inmediata pueden pagarse mediante los métodos de pago disponibles (Nequi, Bre -B, efectivo). Para los productos fabricados a medida o servicios, se solicita un abono del 50% al 65% del valor total; el saldo restante se cancela al momento de la entrega del producto o al finalizar el servicio.

****4. ¿Qué métodos de pago aceptan? ****

Aceptamos pagos mediante Nequi y Llave Bre - B. También puede realizar el pago en efectivo directamente con el comerciante al momento de la compra y entrega del producto o servicio.

****5. ¿Cuánto cuesta el envío? ****

El costo de envío se calcula durante el proceso de compra, según el destino, las dimensiones y el peso del producto. Podrá consultar el valor del envío al finalizar su compra.

****6. ¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido? ****

Para los productos disponibles en el momento de compra, el tiempo de entrega varía según la ubicación. Generalmente, los pedidos se entregan entre 3 y 7 días hábiles después de la confirmación del pago. Le proporcionaremos un número de seguimiento para que pueda rastrear su envío.

Para los productos fabricados a medida o la prestación de servicios, el tiempo de entrega se calcula según el proceso de fabricación o la duración del trabajo requerido. Este plazo se acuerda previamente con el comprador.

****7. ¿Puedo cancelar mi pedido?***

Los pedidos de productos con disponibilidad inmediata pueden cancelarse siempre que no hayan sido enviados. Los productos fabricados a medida no admiten cancelación y el abono realizado **no es reembolsable**. Para solicitar una cancelación, comuníquese con nosotros lo antes posible.

****8 ¿Qué hago si recibo un producto dañado? ****

Si recibe un producto de compra directa dañado, por favor contáctenos dentro de las 48 horas siguientes a la recepción del pedido. Le solicitaremos fotos del producto dañado y del embalaje para evaluar la situación y ofrecerle una solución.

****9. ¿Cómo puedo contactar con el servicio de atención al cliente?***

Puede contactarnos a través del formulario de contacto en nuestra tienda, por correo electrónico a **mueblesymetalhome@gmail.com** o por teléfono al **3026081911**.

****10. ¿Ofrecen garantía en sus productos?***

Sí, ofrecemos garantía en la mayoría de nuestros productos. La duración de la garantía varía según el producto. Consulte la descripción del producto para obtener más detalles.

****11. ¿Tienen tienda física?***

Actualmente operamos como tienda en línea y ofrecemos servicios a domicilio dentro de las zonas donde prestamos nuestro servicio.

****12. ¿Cómo puedo saber si un producto está en stock?***

La disponibilidad de los productos se indica en la página del producto. Si un producto está agotado, se mostrará un mensaje indicándolo.