



## **Preguntas Frecuentes (FAQ) Envíos y Tiempos de Entrega**

### **Shasta Cosmética natural**

Como responsables del área de logística y despachos, queremos brindarte información clara y transparente sobre nuestros procesos de envío, en cumplimiento de la normativa colombiana vigente en materia de comercio electrónico y protección al consumidor (Superintendencia de Industria y Comercio – Ley 1480 de 2011).

---

#### **1. ¿A qué ciudades realizan envíos?**

Realizamos envíos a nivel nacional dentro de Colombia a través de empresas transportadoras legalmente constituidas. La cobertura depende del operador logístico y la ubicación del destino.

---

#### **2. ¿Cuánto tarda mi pedido al detal en llegar?**

- **Ciudades principales:** 4 a 6 días hábiles.
- **Municipios intermedios o zonas rurales:** 4 a 10 días hábiles.

Los tiempos comienzan a contar una vez confirmado el pago. En temporadas de alta demanda, promociones o situaciones externas (clima, orden público, novedades del transportador), los tiempos pueden variar.

---

#### **3. ¿Cuándo se despacha mi pedido?**

Los pedidos confirmados antes de las 12m en días hábiles se procesan el mismo día. Después de ese horario, se gestionan el siguiente día hábil. No realizamos despachos sábados, domingos ni festivos.

---



#### **4. ¿Cómo puedo hacer seguimiento?**

Una vez despachado, recibirás un número de guía para rastrear tu pedido directamente en la página del operador logístico asignado.

---

#### **5. ¿Qué pasa si mi pedido llega averiado?**

Si tu producto presenta daños atribuibles al transporte, debes reportarlo dentro de las primeras 24 horas posteriores a la entrega, enviando evidencia fotográfica. Gestionaremos la novedad conforme a la política de garantía establecida por la ley colombiana.

---

#### **6. ¿Puedo cancelar o modificar mi pedido?**

Solo es posible antes de que el pedido haya sido despachado. Una vez entregado al transportador, aplican las condiciones de retracto según la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

---

#### **7. ¿El envío tiene costo?**

El costo del envío se calcula según destino, peso y volumen del pedido. En promociones especiales podrá aplicarse envío gratuito bajo condiciones previamente informadas.

---

#### **8. ¿Cuáles son los métodos de pago?**

Los métodos de pago que tenemos son: Nequi, Daviplata y Llave.

**! Línea de atención logística y despachos: 3170961646**

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 3:30 p.m.

En Shasta Cosmética trabajamos para que tu experiencia sea segura, transparente y confiable.