



## PREGUNTAS FRECUENTES DE ENVÍO – ORQUIDEA

A diseñamos y confeccionamos pañoletas versátiles con dedicación y cuidado. A continuación encontrarás respuestas a las preguntas más frecuentes sobre nuestros envíos.

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

Realizamos envíos a **Bogotá y a todo el territorio colombiano** a través de empresas de mensajería aliadas.

### 2. ¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido?

El tiempo de entrega depende de la ciudad de destino:

- **Bogotá:** entre 1 y 3 días hábiles.
- **Otras ciudades principales:** entre 2 y 5 días hábiles.
- **Municipios o zonas alejadas:** entre 3 y 7 días hábiles.

Estos tiempos pueden variar según la empresa transportadora.

### 3. ¿Cuánto cuesta el envío?

El costo del envío se calcula según la ciudad de destino y la empresa transportadora. Este valor será informado al cliente antes de confirmar la compra.

### 4. ¿Ofrecen envío gratis?

En algunas campañas o promociones especiales podemos ofrecer **envío gratuito**. Estas condiciones serán informadas en nuestras redes sociales o canales de venta.

### 5. ¿Cómo sé si mi pedido fue enviado?

Una vez despachado tu pedido, recibirás un **mensaje con el número de guía**, para que puedas hacer seguimiento al envío directamente con la empresa transportadora.

### 6. ¿Qué pasa si no estoy en casa cuando llegue el pedido?

La empresa transportadora intentará realizar una nueva entrega según sus políticas. En algunos casos el paquete podrá ser recogido en una oficina cercana de la transportadora.

### 7. ¿Qué hago si mi pedido llega con algún problema?

Si tu pedido llega con daños o hay algún error en el producto recibido, por favor comunícate con nosotros dentro de las **48 horas siguientes a la entrega** a través de nuestros canales de atención, enviando fotos del producto y del empaque.

### 8. ¿Puedo cambiar la dirección de envío después de hacer el pedido?

Sí, siempre y cuando el pedido **aún no haya sido despachado**. Para

hacerlo debes comunicarte lo antes posible con nuestro equipo de atención.

### **9. ¿Cómo puedo contactar a ORQUIDEA sobre mi envío?**

Puedes escribirnos a través de:

- ✓ WhatsApp 320 9770543
- ✓ Correo electrónico: [orquideaoficialfg@gmail.com](mailto:orquideaoficialfg@gmail.com)

Estaremos felices de ayudarte.

### **10. ¿Puedo elegir el dije o joya?**

No, te llegara un dije según disponibilidad, pero si deseas puedes escribir al **WhatsApp 320 9770543** y solicitar dijese disponible podríamos revisar y que elijas uno a tu elección siempre y cuando escribas y este disponible, sino escribes y revisas te llegara cualquier dije o joya.