 FAQ – ENVÍOS Y ENTREGAS | ALMA ZENÚ

1. ¿Desde dónde se envían los productos de ALMA ZENÚ?
Cada pieza es despachada desde Colombia, directamente conectada con los territorios de Tuchín (Córdoba) y San Jacinto (Bolívar), donde nacen estas tradiciones artesanales.

2. ¿Mi compra realmente apoya a comunidades artesanas?
Sí. Cada pedido activa una cadena de valor basada en comercio justo, beneficiando directamente a familias artesanas que mantienen viva esta herencia cultural.

3. ¿Cuánto tiempo tarda el envío?

- Colombia: 2 a 5 días hábiles
- Internacional: 5 a 10 días hábiles

(Dependiendo de la ciudad y operador logístico)

4. ¿Cuánto cuesta el envío?
El costo se calcula automáticamente al finalizar la compra según tu ubicación.
☞ En algunos casos ofrecemos envío gratuito en compras superiores a cierto valor.

5. ¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi pedido?
Una vez confirmado el envío, recibirás un número de guía para rastrear tu pedido en tiempo real.

6. ¿Qué empresas de mensajería utilizan?
Trabajamos con operadores logísticos confiables que garantizan seguridad, trazabilidad y tiempos eficientes de entrega.

7. ¿Los productos llegan exactamente como se ven en las fotos?
Sí. Cada pieza es fotografiada respetando sus características reales.
Recuerda: al ser artesanales, pueden existir ligeras variaciones que hacen cada producto único e irrepetible.

8. ¿Realizan envíos internacionales?
Sí. Llevamos el patrimonio cultural colombiano a diferentes países del mundo.

9. ¿Debo pagar impuestos o aranceles internacionales?
Dependiendo del país de destino, pueden aplicarse cargos adicionales definidos por autoridades locales.

10. ¿Qué pasa si mi pedido llega dañado?
Si tu producto presenta algún daño en el transporte, contáctanos y gestionaremos una solución inmediata.

11. ¿Puedo cambiar o devolver un producto?
Sí, contamos con políticas de cambio bajo condiciones específicas. Nuestro objetivo es que tengas una experiencia satisfactoria.

12. ¿Qué pasa si no estoy en casa al momento de la entrega?
La transportadora realizará un nuevo intento o te contactará para reprogramar la entrega.

13. ¿Por qué puede tardar un poco más que una tienda convencional?
Porque aquí no trabajamos con producción masiva.
Cada pieza representa tiempo, técnica ancestral y dedicación artesanal.

- ✓ No estás comprando rapidez…
  estás invirtiendo en patrimonio cultural vivo.