

Preguntas Frecuentes (FAQ) – Café del Oso ☕🐻

1. ¿Qué tipo de café vende Café del Oso?

Ofrecemos café de especialidad de origen, disponible en **grano o molido**, según tu método de preparación. Trabajamos con diferentes variedades de temporada y también ofrecemos **mezclas especiales (blend)** cuidadosamente seleccionadas.

2. ¿De dónde proviene su café?

Nuestro café proviene de caficultores del **Cauca**, especialmente de territorios de **Tierradentro**, reconocidos internacionalmente por la **suavidad, complejidad aromática y calidad de su taza**.

Trabajamos directamente con productores para garantizar **trazabilidad, comercio justo y sostenibilidad**.

3. ¿Cómo puedo realizar un pedido?

Puedes realizar tu pedido directamente en nuestra tienda online:

<https://cafe-del-oso.cercia.co/>

Solo debes:

1. Seleccionar los productos que desees.
2. Añadirlos al carrito.
3. Completar el proceso de compra.

También puedes hacer tu pedido a través de **WhatsApp Business: 311 613 1592**.

4. ¿Cuáles son las opciones de pago disponibles?

Actualmente aceptamos pagos mediante:

- Transferencias a **Nequi**
- Transferencias a **Nu**
- Pagos mediante el sistema **Llave**
- **Efectivo** (según disponibilidad de entrega)

5. ¿Cuánto cuesta el envío?

El costo del envío depende del **destino y del peso del pedido**.

Puedes calcularlo directamente en el **carrito de compras antes de finalizar el pago**.

6. ¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido?

El tiempo de entrega depende de tu ubicación.

Generalmente los pedidos se entregan en **3 a 7 días hábiles**.

7. ¿Puedo rastrear mi pedido?

Sí. Una vez enviado tu pedido, recibirás un **correo electrónico con el número de seguimiento** para que puedas rastrear el estado de tu envío.

8. ¿Qué debo hacer si mi pedido llega dañado?

Si tu pedido llega dañado, contáctanos dentro de las **24 horas posteriores a la recepción** y envíanos **fotografías del producto y del empaque**. Evaluaremos el caso y gestionaremos **reemplazo o reembolso** lo antes posible.

9. ¿Puedo devolver un producto?

Puedes consultar nuestra **Política de Devoluciones** para conocer los detalles del proceso y las condiciones aplicables.

10. ¿Ofrecen descuentos por compras al por mayor?

Sí. Ofrecemos **precios especiales para compras al por mayor**. Contáctanos para recibir **una cotización personalizada**.

11. ¿Cómo puedo contactar con atención al cliente?

Puedes comunicarte con nosotros a través de:

 **Correo:** osocafetero@gmail.com

 **WhatsApp / Teléfono:** 311 613 1592

 **Formulario de contacto:** disponible en nuestra página web

12. ¿Tienen tienda física?

Actualmente **Café del Oso opera únicamente como tienda online**, lo que nos permite ofrecer café fresco directamente desde origen hasta tu hogar.