



Preguntas Frecuentes (FAQ) - Tint Café

Sobre Nosotros y Nuestro Café

¿Qué es Tint Café y cuál es su actividad?

Somos una tienda especializada en el comercio de café de alta calidad. Nos dedicamos a seleccionar y tostar granos de origen para resaltar perfiles de sabor únicos, llevando lo mejor de los cafetales directamente a tu taza.

¿Qué tipo de café ofrecen?

Ofrecemos una amplia variedad de cafés de especialidad. Contamos con diferentes orígenes, perfiles de tueste y presentaciones. Puedes elegir tu café en grano o molido (ajustamos la molienda según tu método de preparación al momento del pedido).

¿Cómo sé cuál es el café ideal para mí?

Cada producto cuenta con una descripción detallada de su origen, notas de sabor y recomendaciones. Si aún tienes dudas, escríbenos para brindarte asesoría personalizada.

¿Cómo debo conservar mi café?

Para preservar su frescura, guárdalo en un lugar fresco, seco y oscuro, preferiblemente en un recipiente hermético lejos de olores fuertes.

Envíos y Logística

¿A qué ciudades realizan envíos?

Tenemos cobertura a nivel nacional. Realizamos entregas en todos los departamentos y ciudades de Colombia que estén en la cobertura de las empresas de transporte.

¿Qué empresa transportadora utilizan?

Trabajamos principalmente con Envía e Interrapidísimo. No obstante, el operador puede ser a convenir entre el cliente y la tienda si tienes alguna preferencia específica.



¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

Una vez confirmado el pedido, el tiempo de entrega es de dos (2) días hábiles.

Pagos y Pedidos

¿Cuáles son los métodos de pago aceptados?

Contamos con múltiples opciones para tu comodidad:

Transferencia bancaria: Cuentas de ahorros BBVA y Bancolombia.

Plataformas digitales: Llave.

Pago Contra entrega: Pagas en efectivo al recibir tu producto.

¿Puedo modificar o cancelar un pedido?

Puedes cancelar el pedido antes de realizar el pago. Para modificaciones, contáctanos de inmediato; si el paquete ya ha sido entregado a la transportadora, no podremos realizar cambios.

Garantías y Devoluciones

¿Cuál es la política de devoluciones?

Si necesitas realizar una devolución, cuentas con un plazo de hasta 2 días calendario después de la recepción de la compra para gestionar el proceso. La política de devoluciones la encuentras en el documento: Política de devoluciones.

Condiciones para la Devolución:

- * La devolución solo será aceptada si el error es atribuible a Tint Café, ya sea por un error en la tostión, tamaño de grano o variedad de café, o en aquellos casos que Tint Café considere pertinentes.
- * El producto puede estar abierto, pero no debe haber sido consumido más del 20% (equivalente a 400 gramos sin consumir).
- * El producto restante debe estar en condiciones aceptables, es decir, no debe estar mojado, mezclado con otros productos o contener sólidos que alteren sus condiciones organolépticas.



Proceso de Devolución:

1. Contacta con nosotros: Envíanos un correo electrónico a com.tintcafe@gmail.com o llámanos al 3022418757 dentro del plazo de 2 días calendario, explicando el motivo de la devolución.
2. Evaluación: Evaluaremos tu solicitud y te informaremos si la devolución es aprobada.
3. Envío (si aplica):
 - * Clientes en Bogotá: Tint Café se responsabilizará por la recolección del café y la entrega de la compensación acordada.
 - * Clientes fuera de Bogotá: Deberás enviar el producto a la dirección que te proporcionaremos. Los costos de envío correrán por tu cuenta.
4. Compensación: Una vez recibido y verificado el producto, te ofreceremos una compensación de acuerdo con el acuerdo al que se llegue entre las partes.

Excepciones:

Tint Café se reserva el derecho de rechazar devoluciones que no cumplan con las condiciones establecidas en esta política.

¿Qué hago si mi pedido llega en mal estado?

Contáctanos de inmediato adjuntando fotos del empaque y el producto. Nos encargaremos de darte una solución efectiva lo antes posible.

Atención al Cliente

¿Cómo puedo contactarlos?

Estamos disponibles para ayudarte a través de los siguientes canales oficiales:

WhatsApp: 302 2418757

Correo electrónico: com.tintcafe@gmail.com