

Preguntas frecuentes



1. ¿Los productos están disponibles para entrega inmediata?

Sí. Todos los productos disponibles en nuestra tienda virtual están listos para envío.

Trabajamos con inventario real para que recibas exactamente lo que ves, sin tiempos de espera adicionales.

2. ¿El producto que reciba será igual al de la foto?

Sí, recibirás el producto tal como se muestra.

Ten en cuenta que, dependiendo del dispositivo desde el que veas la tienda, los colores pueden variar ligeramente.

Además, al ser piezas hechas a mano, pueden existir pequeñas variaciones en textura o forma. Esto no es un defecto, es parte del carácter único de cada pieza.

3. ¿Cuánto tiempo tarda el envío?

El tiempo de entrega depende de tu ciudad, pero en general:

- Ciudades principales: 2 a 4 días hábiles
- Otras ciudades: 3 a 6 días hábiles

Desde el momento en que tu pedido es enviado, hacemos seguimiento y acompañamiento constante para que lo recibas sin inconvenientes.

4. ¿De qué materiales están hechos los productos?

Cada pieza combina distintos procesos y oficios:

- **Cabuya**, una fibra vegetal que pasa por procesos de hilado y tintura antes de ser tejida a mano
- **Detalles en cuero**, elaborados por marroquinería manizaleña
- **Telas**, provenientes de sobrantes de talleres de costura (no reutilizadas, sino recuperadas antes de ser desechadas)

Esta mezcla no es solo material, es parte de lo que le da carácter a cada pieza.

5. ¿Los productos son resistentes?

Sí. Cada pieza es tejida y ensamblada con mucho cuidado para lograr un producto que pueda acompañarte en el tiempo.

No están pensados solo para verse bien, sino para usarse.

6. ¿Cómo debo cuidar mi producto?

Para conservar mejor tu pieza:

- Evita cortarla o exponerla a calor directo
- No la mojes ni la dejes expuesta al sol por largos periodos
- Límpiala con un paño ligeramente húmedo, siguiendo la dirección del tejido
- Déjala secar en un lugar con buena ventilación

Con el paso del tiempo, algunos colores pueden perder un poco de intensidad. Esto hace parte del comportamiento natural de los materiales.

7. ¿Puedo hacer cambios si no me gusta el producto?

Sí. Puedes solicitar un cambio dentro de los 3 días después de recibir tu pedido.

El producto debe estar sin uso y en perfecto estado, y los costos de envío corren por cuenta del cliente.

8. ¿Qué pasa si mi producto llega con un problema?

Si tu producto presenta un defecto o recibiste un pedido incorrecto, puedes escribirnos.

Nos encargaremos de darte una solución: cambio, reparación o, si es necesario, devolución.

9. ¿Hacen productos personalizados?

Sí, pero se gestionan por un canal diferente.

Puedes escribirnos a nuestro WhatsApp **321 636 9747** para revisarlo contigo. Ten en cuenta que estos procesos requieren más tiempo y tienen un costo diferente, ya que implican desarrollo desde cero.

10. ¿Las piezas son únicas?

Cada pieza es elaborada a mano, por lo que no existen dos exactamente iguales.

Ahí está precisamente su valor.

Contactenos

3216369747

fragubolsos@gmail.com