Envíos - Preguntas frecuentes

✧ Experiencia de Envío Armonium

En **Armonium**, cada envío es una extensión de nuestra esencia: cuidado, detalle y respeto por lo autentico.

Más que recibir un producto, recibirás una pieza creada y preparada especialmente para ti.

✧ A dónde llegan nuestras piezas?

Realizamos envíos a nivel nacional en Colombia, conectando nuestras creaciones con diferentes rincones del país a través de aliados logísticos confiables.

✧ ¿Quién lleva tu pedido hasta ti?

Trabajamos con transportadoras reconocidas, seleccionadas cuidadosamente para garantizar una entrega segura y alineada con nuestra promesa de calidad. (Servientrega, Interrapidisimo y otros, dependiendo el lugar).

✧ ¿Cuánto tarda en llegar tu pedido?

Para calcular el tiempo de llegada del pedido, debe tenerse en cuenta la elaboración de cada pieza y que cada una de ellas tiene su propio proceso:

- **Creaciones artesanales**: entre 2 y 5 días hábiles
- **Piezas con tecnología 3D**: entre 2 y 5 días hábiles

A esto se suma el tiempo de envío (2 a 5 días hábiles adicionales), dependiendo del destino y las políticas de envío de cada transportadora.

✧ ¿Cuál es el valor del envío?

El costo se calcula al finalizar tu compra, según la ciudad y las características del paquete (peso, volumen, etc.) y las políticas y valores establecidos en cada transportadora.

✧ ¿Cómo hacer seguimiento a tu pedido?

Una vez despachado, recibirás un número de guía para acompañar tu pedido en cada etapa de su recorrido.

✧ ¿Qué sucede si no estás disponible al momento de la entrega?

La transportadora realizará nuevos intentos de entrega, de conformidad a las políticas de entrega de cada transportadora. Si no es posible concretarla, podrás reprogramarla o recoger tu pedido en una oficina cercana.

✧ ¿Qué pasa si hay retrasos?

Aunque cuidamos cada detalle, pueden presentarse novedades logísticas externas. En ese caso, estaremos contigo para hacer seguimiento y darte una respuesta oportuna.

✧ ¿Qué hacer si tu pieza llega en mal estado?

Empacamos cada creación con especial dedicación.

Sin embargo, si tu producto presenta algún defecto de fabricación o daño ocasionado durante el transporte:

- Debes contactarnos dentro de las **48 horas siguientes a la entrega**.
- Será necesario enviar **fotografías claras** del producto y su empaque.
- Tras la validación del caso, podrás optar por:
    - Reposición del producto (según disponibilidad), o
    - Devolución del dinero.

En estos casos, **Armonium asume los costos de envío**.

✧ ¿Qué ocurre en caso de pérdida del envío?

Si el paquete no llega en el tiempo esperado y se presume pérdida:

- Se iniciará una reclamación formal ante la transportadora (*la que sea el caso*).
- Este proceso puede tardar aproximadamente entre 5 y 15 días hábiles, según la transportadora.
- Una vez la empresa confirme la pérdida:
    - Se procederá con el reenvío del producto (según disponibilidad), o
    - Devolución del dinero al cliente.

✧ ¿Ofrecen pago contra entrega?

Por ahora, este servicio no está disponible.

✧ ¿Realizan envíos internacionales?

Por ahora, nuestras entregas están disponibles dentro de Colombia. Si deseas un envío internacional, podemos evaluarlo contigo.

✧ ¿Puedo recoger mi pedido directamente?

Sí, ofrecemos la opción de recogida bajo coordinación previa.

✧ ¿Qué pasa si ingresas mal tus datos?

Te recomendamos revisar cuidadosamente tu información antes de confirmar la compra.

- Si necesitas hacer un cambio, contáctanos lo antes posible al *Whatsapp 3046101427* o a nuestro correo electrónico ***sandrarmer@hotmail.com***. Ajustes posteriores al envío pueden generar costos adicionales.

✧ ¿Qué pasa si el envío aparece marcado como entregado, pero no ha llegado a la dirección reportada?

Si el estado del envío aparece como "entregado" pero el cliente no lo ha recibido:

- El cliente debe reportarlo dentro de las 24 horas siguientes.
- Se abrirá una investigación con la transportadora.
- La solución dependerá del resultado de dicha investigación.

En estos casos, las transportadoras pueden solicitar validaciones como:

- Confirmación de dirección
- Registro fotográfico de entrega

- Firma de recibido

📲 Dirección incorrecta o ausencia del cliente

Es responsabilidad del cliente:

- Proporcionar datos completos y correctos (dirección, ciudad, teléfono).
- Estar disponible para recibir el pedido.

En caso de:

- Dirección incorrecta
- Intentos de entrega fallidos
- Pedido devuelto a origen

👉 **El costo de reenvío deberá ser asumido por el cliente.**

Cobertura y condiciones del servicio

- Las condiciones de indemnización dependen de las políticas internas de cada transportadora.
- **Armonium** actúa como intermediario en el proceso de reclamación, pero la resolución final depende de la empresa de envíos.

✧ ¿Cómo protegemos tu pedido?

Cada pieza es empacada con intención y cuidado, no solo para protegerla, sino para que la experiencia de abrirla sea tan especial como la pieza misma.

✧ Cierre de marca

Cada envío es parte del viaje de nuestras creaciones.

Desde nuestras manos hasta tu espacio, cuidamos cada paso para que recibas algo más que un objeto: una pieza única, con historia, intención y carácter.

§