🐾 PREGUNTAS FRECUENTES - LOS ALPES PET SHOP

🛒 SOBRE COMPRAS Y PEDIDOS

1. ¿Cómo puedo realizar un pedido? Puedes comprar directamente a través de nuestra tienda online en https://los-alpes-pet-shop.cercia.co/ o escribirnos a nuestro WhatsApp **3194870384**. ¡Estaremos encantados de asesorarte!

2. ¿Qué métodos de pago aceptan? Aceptamos pagos en efectivo, QR, Nequi, débito (PSE), transferencias bancarias. En nuestra web verás todas las opciones disponibles al finalizar tu pedido.

3. ¿Puedo modificar o cancelar mi pedido? Si tu pedido aún no ha sido despachado, podemos realizar cambios. Comunícate de inmediato a nuestro WhatsApp con tu número de orden.

🚚 ENVIOS Y ENTREGAS

4. ¿A qué ciudades realizan envíos? Realizamos envíos a Medellín próximamente a todo el país. Los tiempos y costos varían según la ubicación.

5. ¿Cuánto tarda en llegar mi pedido? * **Entregas locales:** Generalmente entre 24 a 48 horas hábiles.

- **Entregas nacionales:** De 3 a 5 días hábiles, dependiendo de la transportadora.

WhatsApp: 3194870384
Correo: losalpespetshop@gmail.com,
https://los-alpes-pet-shop.cercia.co/

6. ¿Cómo puedo rastrear mi paquete? Una vez que el pedido sea despachado, te enviaremos por correo o WhatsApp el número de guía y el enlace de la transportadora para que sigas el recorrido en tiempo real.

🐶 PRODUCTOS Y ALIMENTACIÓN

7. ¿Qué pasa si el alimento que compré le cayó mal a mi mascota? Cada mascota es un mundo. Recomendamos siempre hacer la **transición de alimento** (mezclando el viejo con el nuevo) durante 7 días. Si notas una reacción alérgica grave, suspende el uso y contáctanos para revisar el lote del producto.

8. ¿Cómo sé cuál es la talla correcta para mi mascota? En la descripción de nuestras prendas y collares encontrarás una tabla de medidas. Te recomendamos medir el cuello y el pecho de tu peludo con una cinta métrica antes de comprar.

🔄 CAMBIOS, GARANTÍA Y DEVOLUCIONES

9. ¿Puedo cambiar un juguete o accesorio? Sí, siempre que esté en su empaque original, con etiquetas y **sin señales de uso ni pelos**. Por higiene, no cambiamos productos que hayan tenido contacto directo con la mascota si ya han sido usados.

10. ¿Puedo cambiar un producto si no le quedó a mi mascota? Sí, tienes 5 días para cambios de accesorios o ropa, siempre que estén **nuevos, con etiquetas y sin pelos**. No aceptamos cambios en snacks o productos de higiene abiertos.

11. ¿Qué hago si recibí un producto dañado? ¡Lo sentimos mucho! Tienes **48 horas** después de recibir el paquete para reportar cualquier daño físico. Escríbenos a **losalpespetshop@gmail.com**

WhatsApp: 3194870384
Correo: losalpespetshop@gmail.com,
https://los-alpes-pet-shop.cercia.co/

⛰️ CONTACTO

11. ¿Tienen tienda física? Si, se encuentra ubicada en Medellín- Antioquia, en el barrio Belén los Alpes, en la calle 31 # 83 B 42, donde consentimos a tú mascota en nuestro Spa, con cita previa.

📞 **Celular/WhatsApp:** 3194870384

📧 **Email:** losalpespetshop@gmail.com

🌐 **Web:** los-alpes-pet-shop.cercia.co