

PREGUNTAS FRECUENTES – ENVÍOS Y PEDIDOS

ATRIA ACCESORIOS

1. ¿Hacen envíos a todo el país?

Sí, realizamos envíos a toda Colombia. Durante el proceso de compra, podrás seleccionar tu ciudad y departamento en el checkout. Si tienes dudas sobre la cobertura en tu zona, no dudes en escribirnos.

2. ¿Cuál es el tiempo y el costo del envío?

El tiempo estimado de entrega y el costo del envío se informan en el momento de la compra y pueden variar según el destino.

Entrega estándar nacional:

- *2 a 3 días hábiles después de despachado para ciudades principales.*
- *3 a 10 días hábiles después de despachado para poblaciones intermedias y municipios, dependiendo de condiciones de transporte.*
- *5 a 8 días hábiles después del despacho para San Andrés y Providencia.*

Entrega al siguiente día hábil:

- Disponible únicamente para Medellín, Envigado, Bello, Sabaneta e Itagüí.

Tarifas

- Envío a toda Colombia \$10.000
- San Andrés y Providencia \$25.000

3. ¿Cuánto tiempo tarda en despacharse mi pedido?

Algunas piezas están disponibles para envío inmediato. Otras se elaboran bajo pedido y requieren hasta **3 días hábiles de producción artesanal** antes del despacho.

Al ser joyas tejidas a mano, cada pieza requiere tiempo, dedicación y detalle.

4. ¿Cómo sé cuándo enviaron mi pedido?

Una vez que enviemos tu pedido, recibirás un correo electrónico con una notificación de envío que contiene su número de seguimiento. Con este número de rastreo, podrás visitar el sitio web de la empresa transportadora para ver el estado del envío actualizado.

Si no recibes el correo o necesitas ayuda con el seguimiento, no dudes en contactarnos a través de nuestra línea de atención por WhatsApp +57 312 655 2545.

5. ¿Qué pasa si mi pedido llega con retraso?

Los tiempos pueden variar por causas externas (clima, logística de la transportadora). En caso de demora, te acompañamos en el seguimiento hasta que recibas tu pieza.

6. ¿Puedo cancelar mi pedido?

Sí, puedes cancelar tu pedido únicamente antes de iniciar el proceso de elaboración o despacho.

Si la pieza ya fue elaborada o se encuentra en proceso de producción artesanal, no será posible realizar la cancelación, ya que muchas de nuestras joyas se crean especialmente bajo pedido.

Te recomendamos contactarnos lo antes posible para poder gestionar la cancelación a tiempo. Comunícate con nuestro equipo de atención al cliente al +57 312 655 2545 y haremos todo lo posible para ayudarte.

Procesamiento del pedido

Los tiempos de entrega de tu pedido empiezan a contar a partir de la fecha de envío desde nuestras instalaciones hacia la dirección indicada en el proceso de compra.

Una vez finalices el pedido en nuestra página web, recibirás un correo electrónico de confirmación de la compra, en el cual te recordamos los detalles de tu pedido, así como la información de facturación y de entrega.

Para pagos con tarjeta de crédito y débito/PSE, la plataforma de pagos deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de los datos, lo cual puede tardar hasta 1 día hábil. En el momento de la aprobación del pago, recibirás un correo electrónico con la confirmación de este.

Es importante que tengas en cuenta que los **sábados, domingos y festivos no se realizan despachos**.

Una vez que enviemos tu pedido, recibirás un correo electrónico con una notificación de envío que contiene su número de seguimiento. Con este número de rastreo, podrás visitar el sitio web de la empresa transportadora para ver el estado del envío actualizado.

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto pues depende de la logística interna y tiempo en las rutas de entrega de las empresas transportadoras.

En caso de que el producto tenga señas de daños o rupturas en su empaque en el momento de la entrega, debes registrarlo en la guía del transportador como una observación y comunicarte con:

La línea de Servicio al cliente: +57 312 655 2545.

Condiciones generales aplicables a Entrega

- a. Debes registrar correctamente la dirección de entrega. Una vez cargado el pedido en la web no se permiten cambios de dirección.
- b. Puedes realizar el pago por los medios habilitados. Si dejas el carrito de compras abandonado y el producto se agota, la orden se anula y deberás generar una nueva.
- c. Los tiempos de entrega empiezan a contar desde la confirmación del

pago.

- d. Tú o la persona que autorices deben recibir y verificar el estado del pedido al momento de la entrega.
- e. Si en el primer intento no hay nadie mayor de edad para recibir, el pedido será devuelto. Te contactaremos para reprogramar la entrega, la cual tendrá costo a tu cargo, o para cancelar el pedido.
- f. Si tu pedido presenta alguna novedad, debes informarlo de inmediato al transportador o comunicarte con nuestro Servicio al Cliente.
- g. Por disposición de la Ley 1480 de 2011, tus compras por internet o venta telefónica están sujetas al Derecho de Retracto y a la reversión de pagos. Puedes consultar cómo ejercer estos derechos y sus excepciones en el capítulo dispuesto para tal fin dentro de estos Términos y Condiciones.
- h. Para cualquier duda adicional puedes comunicarte a nuestra línea +57312 655 2545.

Importante: El tiempo máximo de entrega es de treinta (30) días calendario, conforme al literal h) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011. En casos excepcionales como paros, eventos de fuerza mayor o caso fortuito o situaciones ajenas a ATRIA, podremos presentar retrasos, pero siempre haremos todo lo posible para cumplir con la entrega dentro del plazo legal.

Ten en cuenta:

- No ofrecemos horas específicas de entrega. El horario es entre 8:00 a. m. y 8:00 pm.
- En conjuntos cerrados o propiedad horizontal sin acceso permitido, el pedido se entregará en portería y se entenderá recibido a satisfacción.
- En vías peatonales, la entrega se hará hasta donde pueda ingresar el vehículo.
- Al recibir, deberás mostrar tu documento de identidad, firmar la entrega y verificar el estado del pedido. Si no puedes estar, deberás dejar indicado

el nombre, documento y contacto de la persona autorizada.

- Es tu responsabilidad registrar datos veraces y suficientes en la compra. Si estas condiciones no se cumplen, ATRIA no será responsable de retrasos ni sobre costos.
- Debes revisar el paquete y, en caso de anomalías, dejar la observación en la guía y rechazar la entrega, informándolo de inmediato a nuestra área de servicio al cliente.
- Si no es posible entregar por causas ajenas a ATRIA, cualquier nuevo intento podrá generar un costo adicional a tu cargo.
- Podemos hacer entregas parciales si tu pedido incluye varias referencias.