



MacraBú

Joyería Artesanal Consciente
Bogotá, Colombia

PREGUNTAS FRECUENTES

Información general y guía de envíos en Colombia

SECCION 1 — Preguntas Generales sobre MacraBú

P: ¿Qué es MacraBú?

R: MacraBú es una marca colombiana de joyería artesanal consciente que combina técnicas ancestrales de macramé con esmeraldas y gemas colombianas auténticas certificadas. Cada pieza es hecha a mano y es única, inspirada en la biodiversidad y tradición artesanal de Colombia.

P: ¿Las piezas son realmente hechas a mano?

R: Sí, el 100% de nuestras piezas son elaboradas a mano por artesanas colombianas especializadas. Por esta razón cada joya es única e irrepetible: pueden existir pequeñas variaciones de color, textura o tamaño propias del proceso artesanal, lo cual es parte de su valor y autenticidad.

P: ¿Las gemas son colombianas y auténticas?

R: Así es. MacraBú trabaja exclusivamente con gemas colombianas de origen responsable y trazable: esmeraldas, amatistas, cuarzos y otras piedras naturales. Colombia lidera la exportación mundial de esmeraldas con el 55% del mercado global, y nos enorgullece aprovechar esta riqueza de forma consciente y sostenible.

P: ¿Puedo solicitar una pieza personalizada?

R: Sí, ofrecemos diseños personalizados en macramé, plata y oro, incluyendo argollas de matrimonio y accesorios a medida. Para pedidos personalizados es necesario coordinar los detalles por WhatsApp con anticipación, ya que los tiempos de producción varían entre 7 y 21 días hábiles según la complejidad del diseño.

P: ¿Ofrecen talleres experienciales?

R: Sí, el taller MacraPulsera es una de nuestras experiencias insignia. En el participante aprende a crear su propia pulsera en macramé mientras conoce las propiedades energéticas de las gemas colombianas. Los talleres se realizan de forma presencial en Bogotá y en eventos especiales. Consulta disponibilidad por nuestros canales oficiales.

P: ¿MacraBú tiene tienda física?

R: Actualmente MacraBú opera principalmente en ferias artesanales, pop-up stores y eventos como Expoartesánías, BazaarBog y Hecho en Bogotá. También realizamos ventas por WhatsApp y redes sociales con envío a todo Colombia. Consulta nuestra agenda de eventos en Instagram.

P: ¿Cómo puedo conocer los productos disponibles?



R: Puedes ver nuestro portafolio actualizado a través de nuestro Instagram oficial @macrabu.co o solicitando el catálogo directamente por WhatsApp. Próximamente contaremos con tienda online para que puedas explorar y comprar desde cualquier lugar de Colombia. También puedes comprar en Tu negocio en línea <https://macrabu.cercia.co/>, BazaarBog y Mercado Libre: búscanos como MacraBú en Mercado Libre Colombia para compra inmediata con envío incluido.

P: ¿MacraBú tiene compromiso con la sostenibilidad?

R: La sostenibilidad es parte del ADN de MacraBú. Utilizamos materiales naturales biodegradables, cerramos los ciclos ecológicos en nuestro taller, trabajamos con packaging ecológico y apoyamos a artesanas colombianas con comercio justo. El 80% de los artesanos vinculados a nuestros programas son mujeres y comunidad diversa.

P: ¿Cómo puedo contactar a MacraBú?

R: Puedes comunicarte con nosotros por WhatsApp o Instagram @macrabu.co de lunes a sábado de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. Respondemos todos los mensajes dentro del mismo día en horario de atención.

SECCION 2 — Preguntas sobre Envíos en Colombia

P: ¿MacraBú hace envíos a todo Colombia?

R: Sí, realizamos envíos a todo el territorio colombiano a través de operadores logísticos nacionales como Coordinadora, Servientrega o Interrapidísimo, según la ciudad de destino. El costo y tiempo de entrega varía según la zona.

P: ¿Cuánto cuesta el envío?

R: El valor del envío se calcula según la ciudad de destino y el peso del paquete. Al momento de realizar tu pedido te informaremos el costo exacto antes de confirmar la compra. Estamos trabajando en una política de envío gratis a partir de cierto monto de compra, próximamente disponible.

P: ¿Cuánto tiempo tarda el envío?

R: Los tiempos estimados de entrega son: Bogotá y ciudades principales (Medellín, Cali, Barranquilla): 2 a 3 días hábiles. Ciudades intermedias: 3 a 5 días hábiles. Municipios y zonas rurales: 5 a 8 días hábiles. Estos tiempos son estimados y pueden variar por condiciones del operador logístico.

P: ¿Cómo sé cuándo fue despachado mi pedido?

R: Una vez despachado tu pedido, te enviaremos por WhatsApp el número de guía y el operador logístico para que puedas hacer seguimiento en tiempo real desde la página web de la transportadora. El despacho se realiza dentro de los 2 días hábiles siguientes a la confirmación del pago.

P: ¿Qué pasa si no estoy en casa cuando llega el paquete?

R: El operador logístico realiza hasta dos intentos de entrega. Si no es posible entregar el paquete, quedará disponible en la sucursal más cercana por un período de 5 días hábiles. Pasado este tiempo, el paquete puede ser devuelto a MacraBú y se generarán costos adicionales de reenvío a cargo del cliente.

P: ¿El empaque protege bien las joyas durante el envío?



R: Sí, cada pieza MacraBú es empacada cuidadosamente con materiales de protección y presentación premium para garantizar que llegue en perfectas condiciones. Nuestro packaging es ecológico y está diseñado para proteger la joya durante el transporte.

P: ¿Puedo cambiar la dirección de envío después de confirmar el pedido?

R: Los cambios de dirección deben solicitarse antes del despacho del pedido, es decir, dentro de las primeras 24 horas hábiles tras la confirmación de pago. Una vez generada la guía y despachado el paquete, no es posible realizar cambios de dirección sin incurrir en costos adicionales.

P: ¿Qué debo hacer si mi pedido llega dañado?

R: Si tu pedido llega con daños visibles en el empaque o en la pieza, debes notificarnos dentro del plazo de 1 día calendario contado desde la recepción del pedido. Envíanos fotos o video del estado del paquete y del producto por WhatsApp y gestionaremos la solución de inmediato según nuestra Política de Devoluciones.

P: ¿MacraBú realiza envíos internacionales?

R: Actualmente nuestros envíos regulares están disponibles solo dentro de Colombia. Para clientes en el exterior (especialmente Europa, Alemania y Suiza, donde ya tenemos clientes validados), los envíos internacionales se coordinan de forma personalizada. Contáctanos directamente para cotizar y coordinar tu pedido internacional.

P: ¿Puedo recoger mi pedido personalmente en Bogotá?

R: Sí, ofrecemos la opción de recogida en punto acordado en Bogotá sin costo de envío. Esta modalidad se coordina directamente por WhatsApp para confirmar lugar, fecha y hora de entrega.

P: ¿Qué medios de pago aceptan?

R: Aceptamos transferencias bancarias, pagos por Nequi, Daviplata, y pagos en efectivo en eventos presenciales. Para pedidos online te enviaremos los datos de pago por WhatsApp al confirmar tu pedido. Próximamente habilitaremos pasarela de pago en nuestra tienda online.

RECORDATORIO IMPORTANTE SOBRE DEVOLUCIONES

El cliente tiene **UN (1) día calendario** desde la recepción del pedido para notificar cualquier inconveniente. Pasado este plazo, MacraBú no podrá gestionar solicitudes de cambio o devolución. Para más detalle consulta nuestra Política de Devoluciones completa.

CANALES DE ATENCION AL CLIENTE

Instagram: @macrabujoyeria

WhatsApp: disponible en perfil de Instagram

Horario: Lunes a sábado, 9:00 a.m. - 6:00 p.m.

MacraBú — Joyería Artesanal Consciente | Bogotá, Colombia

Cada pieza cuenta una historia autentica de biodiversidad y tradición colombiana.

Versión 1.0 — 2026