



## Preguntas Frecuentes

1. ¿Con cuánto tiempo debo hacer mi pedido?

Recomendamos realizar tu pedido con mínimo 3 a 5 días de anticipación, dependiendo del diseño y la cantidad. Para fechas especiales, te sugerimos pedir con mayor tiempo. Para pedidos superiores a 100 unidades realizar tu pedido con desde 10 a 15 días mínimo.

2. ¿Puedo elegir cualquier diseño?

¡Sí! Puedes elegir el diseño que desees. Sin embargo, ten en cuenta que algunos diseños muy detallados o personajes pueden requerir un tamaño mínimo o una categoría específica (básico o pro).

3. ¿Todos los diseños están disponibles en cualquier tamaño?

No. Algunos diseños, especialmente los más detallados (como personajes), no son viables en tamaños pequeños, ya que se pierde calidad en el acabado.

Te asesoraremos para elegir la mejor opción según tu idea.

4. ¿Qué incluye cada tipo de diseño (sencillo, intermedio, pro)?

- Básico: Diseños sencillos, pocos colores y sin detalles complejos
- Intermedio: Hasta 3-4 colores, mayor nivel de detalle
- Premium / Pro: Diseños más elaborados, personajes y alto nivel de detalle

5. ¿Cómo se entregan las galletas?

Las galletas se entregan empacadas cuidadosamente para su protección. Sin embargo, al ser un producto delicado, existe un mínimo riesgo de daño durante el transporte.

6. ¿Qué pasa si mi pedido llega en mal estado?

Debes reportarlo dentro de las primeras 2 a 6 horas después de la entrega según el caso, enviando evidencia fotográfica a nuestros canales de atención. Evaluaremos tu caso según nuestras políticas. (ver documento de Políticas de reembolso y devoluciones para mayor información)

7. ¿Se realizan cambios o devoluciones?

Al tratarse de productos personalizados, no se realizan devoluciones por cambios de opinión.

Solo aplican casos específicos contemplados en nuestra política de reembolsos y devoluciones.

8. ¿Puedo personalizar completamente mi pedido?

¡Claro! Puedes escoger colores, temática, nombres, edades y más. Nuestro objetivo es hacer tus ideas realidad



## Preguntas Frecuentes

9. ¿Realizan envíos?

Sí, realizamos envíos de:

- Galletas: Realizamos envíos nacionales de galletas a ciudades principales con cobertura logística directa. Algunos destinos pueden estar sujetos a validación previa para garantizar la calidad del producto.
- Tortas y cupcakes: únicamente dentro del área metropolitana de Bucaramanga

El costo y tiempo de entrega dependerán de la ubicación exacta. Te confirmaremos todos los detalles al momento de tu pedido.

No realizamos envíos nacionales de tortas y cupcakes debido a su delicadeza

10. ¿Puedo hacer pedidos urgentes?

Sí, sujetos a disponibilidad. Los pedidos urgentes pueden tener un costo adicional.

11. ¿Cómo puedo hacer mi pedido?

Puedes hacer tu pedido a través de nuestros canales de atención (WhatsApp o web). Te guiaremos en todo el proceso.

Si tienes otra duda, no dudes en escribirnos. ¡Estaremos felices de ayudarte!