



Preguntas Frecuentes (FAQ) Productos, Envíos y Tiempos de Entrega

Sobre los productos


¿Cómo están elaborados los productos?

Todos los productos de Margarita Repostería son elaborados de manera artesanal con chocolate real colombiano, cuidando cada detalle desde la calma, el proceso y la intención.

¿Los productos están disponibles para entrega inmediata?

Algunas referencias pueden estar disponibles en stock limitado. Sin embargo, la mayoría de los productos se elaboran bajo pedido para garantizar frescura y calidad.

¿Tienen opciones sin azúcar o para personas con restricciones alimentarias?

Por el momento cuento con una línea especializada sin azúcar (endulzada con maltitol y eritritol), además de opciones bajas en azúcar y/o libre de alérgenos. Si tienes alguna restricción alimentaria, puedes escribirme para revisar opciones según disponibilidad 


Pedidos

¿Con cuánta anticipación debo hacer mi pedido?



- Para favoritos y/o especial(es) del mes, si no hay stock disponible: mínimo con **2 días de anticipación**
- Para productos personalizados: mínimo con **1 semana de anticipación**

Ten en cuenta que los cupos de producción por semana son limitados y se asignan por orden de confirmación.

¿Puedo personalizar mis pedidos?

Sí  Los pedidos personalizados tienen un mínimo de producción de **12 unidades por producto** (bombón, trufa, florecita, etc) y están sujetos a disponibilidad de sabores, colores y agenda. Una vez aprobado el pedido, cualquier cambio puede generar costos adicionales o no ser posible según el estado de producción.

¿Puedo enviar el pedido como regalo?

Sí  Puedes incluir una tarjetica con un mensaje corto personalizado para acompañar tu pedido (sin costo adicional y diseño a disponibilidad). Solo debes indicarlo al momento de realizar tu compra 

¿Cómo se confirma un pedido?

Una vez definidos los detalles del pedido (productos, cantidades, fecha y datos de envío/recogida), se comparte el valor total. El pedido queda confirmado únicamente después de realizado el pago.

¿Puedo cancelar o modificar mi pedido?

Sí, puedes realizar cancelaciones o cambios en la fecha de entrega/recogida con mínimo **24 horas de anticipación**. Después de este tiempo, el pedido entra en proceso de producción y no será posible realizar modificaciones.

Pagos

¿Qué métodos de pago manejan?

Actualmente puedes realizar tu pago a través de:

- Nequi
- Transferencia vía Bre-B (llave a Nequi)

Envíos y entregas

¿Realizan envíos a domicilio?

Sí, por el momento ofrecemos servicio de entrega a domicilio dentro de Bogotá, sujeto a disponibilidad y cobertura.

¿También puedo recoger mi pedido?

Sí  Puedes recoger tu pedido en el taller, coordinando previamente fecha y hora.

¿Cómo se calcula el costo de envío?

El valor del envío se calcula según la distancia desde el taller de producción hasta la dirección de entrega. Para confirmarlo, es necesario que me compartas la dirección completa de entrega (incluyendo barrio) y así poder brindarte el valor exacto.

¿En qué horarios realizan las entregas?

Las entregas se realizan en franjas horarias previamente acordadas con el cliente. Siempre intentaremos cumplir con la hora estimada, aunque pueden presentarse variaciones por tráfico o condiciones climáticas.

¿Qué pasa si no hay nadie para recibir el pedido?

Es tu responsabilidad asegurarte de que haya una persona disponible para recibir el pedido en la dirección indicada. En caso de que no haya quien reciba, el domicilio se dará por realizado y podrán generarse costos adicionales para una nueva entrega.

¿Puedo programar el envío para una fecha y hora específicas?

Sí. Puedes solicitar la programación del envío para una fecha específica. Haremos todo lo posible por cumplir con la hora solicitada, aunque manejamos rangos de entrega para garantizar la logística adecuada.

¿Realizan envíos el mismo día?

No. En Margarita Repostería no realizamos entregas el mismo día, pero si te facilita y deseas adquirir alguno de los productos en stock podemos ponernos de acuerdo para que recojas tu pedido en el taller.

¿Qué sucede si el producto se daña durante el envío?

Si el pedido presenta daños evidentes al momento de la entrega, debes comunicarte conmigo lo antes posible, enviando evidencia fotográfica para evaluar el caso y así poder brindarte una solución.

¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi envío?

Una vez el pedido esté en ruta, puedo informarte por mensaje o llamada para que estés al tanto del estado de la entrega.

Recomendaciones

¿Cómo debo conservar los productos?

Se recomienda mantenerlos en un lugar fresco, seco y alejado del calor directo.

Contacto

Si tienes alguna otra duda, puedes comunicarte conmigo a través de:

- WhatsApp: [3192546687](https://wa.me/3192546687)
- Correo electrónico: margaritareposteria.col@gmail.com

Estaré muy feliz de ayudarte a endulzar con chocolate y asegurarme de que tu pedido llegue en perfectas condiciones 🍷