

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE ENVÍOS Y TIEMPOS DE ENTREGA

Aurea Belleza y Maquillaje

¿Realizan envíos a todo el país y que métodos de pago tienen disponibles?

Sí. Realizamos envíos a nivel nacional dentro de Colombia a través de empresas transportadoras aliadas. Contamos con medios de pago como: **Nequi, Daviplata, Llave y Transferencia Bancaria.**

¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

Los tiempos de entrega estimados son:

- Tunja y ciudades principales: entre 1 y 3 días hábiles
- Otras ciudades: entre 2 y 5 días hábiles

El tiempo comienza a contar una vez confirmado el pago y realizado el despacho. Estos tiempos pueden variar por factores externos como condiciones logísticas, clima o novedades de la transportadora.

¿Cómo se empacan los productos?

Todos los productos son empacados cuidadosamente utilizando materiales de protección adecuados, teniendo en cuenta que se trata de artículos delicados como maquillaje, productos capilares y de cuidado de la piel.

¿Qué responsabilidad tengo como cliente al ingresar mis datos?

El cliente es responsable de proporcionar información completa y correcta al momento de realizar la compra, incluyendo nombre, dirección, ciudad y número de contacto.

Aurea Belleza y Maquillaje no se hace responsable por errores en los datos suministrados que generen retrasos, pérdidas, devoluciones o entregas fallidas. En caso de requerir un nuevo envío por este motivo, el cliente deberá asumir los costos adicionales.

¿Qué sucede si no estoy disponible al momento de la entrega?

El cliente debe estar disponible para recibir el pedido en la dirección registrada.

Si la transportadora no logra realizar la entrega por ausencia del destinatario, falta de respuesta a llamadas o mensajes, o rechazo del pedido, Aurea Belleza y Maquillaje no se hace responsable por retrasos, devoluciones o pérdidas del paquete. Cualquier costo adicional por reenvío deberá ser asumido por el cliente.

¿Puedo realizar cambios o devoluciones?

No. Por tratarse de productos de uso personal, no se aceptan cambios ni devoluciones de productos que hayan sido abiertos, usados o manipulados, por razones de higiene y seguridad.

¿En qué casos aplica la garantía?

La garantía aplica únicamente cuando el producto llega en mal estado y el daño es atribuible al transporte, las reclamaciones se pueden hacer en el Whatsapp: **3204511835** o al correo electrónico: jimenezrcamilaseller@gmail.com.

¿Qué debo hacer si mi pedido llega en mal estado?

Para solicitar una garantía es obligatorio grabar un video continuo, sin cortes ni ediciones, desde el momento en que se recibe el paquete hasta su apertura completa, evidenciando el estado del producto.

Sin este video, no será posible validar la reclamación.

¿Cómo solicito una garantía?

Debes comunicarte a través de los canales oficiales Whatsapp: **3204511835** o al correo electrónico: jimenezrcamilaseller@gmail.com y enviar:

- Video completo de apertura
- Evidencia fotográfica del producto
- Número de pedido

El caso será evaluado y se dará respuesta en un plazo razonable.

¿Quién es responsable del envío una vez despachado el pedido?

Una vez el pedido es entregado a la transportadora, esta asume la responsabilidad logística del envío. Aurea Belleza y Maquillaje no se hace responsable por retrasos, pérdidas o daños ocasionados durante el transporte, aunque brindará apoyo en el seguimiento del envío.

¿Qué implica realizar una compra?

Al realizar una compra, el cliente declara haber leído, entendido y aceptado estas políticas en su totalidad.