

# Preguntas Frecuentes – Envíos Velmar

## 1. ¿A qué ciudades realizan envíos?

Realizamos envíos **a nivel nacional**.

Para pedidos corporativos, coordinamos entregas especiales según el volumen y ubicación.

## 2. ¿Cuánto tarda mi pedido en llegar?

Los tiempos de entrega varían según el tipo de pedido y lugar de entrega

- **Pedidos estándar:** 2 a 5 días hábiles
- **Pedidos personalizados o corporativos:** se acuerdan previamente según volumen y diseño

Siempre te confirmaremos el tiempo estimado antes de finalizar tu compra.

## 3. ¿Hacen entregas el mismo día?

En algunos casos, sí contamos con disponibilidad para **pedidos urgentes en Bogotá**, sujetos a agenda y tipo de producto.

Te recomendamos escribirnos directamente para validar disponibilidad.

## 4. ¿Cuánto cuesta el envío?

El costo de envío depende de:

- Ciudad de destino
- Tamaño del pedido
- Tipo de entrega

Este valor será informado antes de confirmar tu compra.

## 5. ¿Cómo sé que mi pedido fue enviado?

Una vez tu pedido sea despachado, recibirás:

- Confirmación del envío
- Información de seguimiento (si aplica)

## **6. ¿Qué pasa si no estoy en el momento de la entrega?**

Podemos dejar tu pedido en portería (Si aplica) previa autorización del cliente Es importante proporcionar datos de contacto correctos para evitar retrasos.

## **7. ¿Cómo garantizan que el producto llegue en buen estado?**

En Velmar cuidamos cada detalle del empaque para proteger el producto durante el transporte.

Además:

- Usamos materiales seguros
- Empaques reforzados
- Protección interna según el tipo de vela o pieza

## **8. ¿Puedo programar una fecha específica de entrega?**

Sí, especialmente en pedidos corporativos o regalos especiales. Recomendamos solicitarlo con anticipación para garantizar disponibilidad.

## **9. ¿Qué hago si mi pedido llega dañado?**

Debes contactarnos (WhatsApp 3125728544 – Correo [velas.velmar@gmail.com](mailto:velas.velmar@gmail.com)) dentro de las **primeras 24 horas** con evidencia fotográfica para poder ayudarte de manera oportuna.

## **10. ¿Puedo recoger mi pedido personalmente?**

Sí, ofrecemos opción de **recogida en punto acordado en Bogotá**, previa coordinación.

## **11. Que medios de pago tienen?**

Nuestros medios de pago son: Nequi, Daviplata, Bre-B, Transferencia Bancaria y Bold

**En Velmar nos aseguramos de que cada entrega sea tan especial como el producto que recibes.**