

Preguntas Frecuentes de Envío

Preguntas Frecuentes (FAQ) - Econovisión Oriente

1. **¿¿A qué lugares de Colombia realizan envíos?¿¿

Realizamos envíos a todo el territorio nacional colombiano a través de nuestros canales de venta autorizados (WhatsApp, redes sociales y canales digitales).

2. **¿¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido?¿¿

* Productos disponibles (sin fórmula): 2 a 5 días hábiles.

* Lentes formulados o personalizados: 3 a 8 días hábiles, dependiendo del laboratorio.

El tiempo de entrega comienza a contar una vez confirmado el pago.

3. **¿¿Cuánto cuesta el envío?¿¿

El costo del envío se informa antes de finalizar la compra y varía según la ciudad de destino, el tipo de producto y la transportadora.

4. **¿¿Qué debo hacer si mi producto llega dañado?¿¿

Si el producto presenta daños visibles al momento de la entrega, repórtalo inmediatamente al transportador y contáctanos dentro de las primeras 24 horas.

5. **¿¿Qué pasa si no estoy en casa cuando intentan entregar mi pedido?¿¿

La transportadora realizará hasta 2 intentos de entrega. Si no se logra la entrega, el producto podría ser devuelto y deberás asumir un nuevo costo de envío.

6. **¿¿Qué hago si mi pedido no llega en el tiempo estimado?¿¿

Aunque no somos responsables por retrasos causados por transportadoras, condiciones climáticas o situaciones externas, realizamos seguimiento a todos los envíos para garantizar la entrega. Contáctanos si tienes dudas.

7. **¿¿Cómo solicito una garantía para mi producto?¿¿

Presenta el producto, la factura o comprobante de compra e informa el inconveniente. El producto será sometido a revisión técnica para validar la solicitud.

8. **¿¿Qué cubre la garantía de mis lentes formulados?¿¿

La garantía cubre errores de fabricación o adaptación inicial, pero no cambios posteriores en la fórmula o preferencias del usuario. Recuerda que los lentes formulados son productos hechos a medida y no tienen devolución de dinero.

9. **¿¿Puedo cambiar un producto que compré?¿¿

Puedes solicitar un cambio dentro de los 8 días calendario posteriores a la compra si el producto está sin uso, conserva los empaques originales y presenta la factura o soporte de pago. No aplica para lentes formulados, lentes de contacto abiertos ni productos en promoción.

10. ****¿Qué es el derecho de retracto y cómo lo ejerzo?***

Aplica únicamente para compras no presenciales (online o WhatsApp), dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega. El producto debe estar sin uso, en perfecto estado y con los empaques originales. Los costos de envío son asumidos por el cliente. No aplica para productos personalizados como lentes formulados.

11. ****¿Cómo debo limpiar mis gafas?***

Límpialas con agua y jabón suave, usa un paño de microfibra y evita el calor extremo. No uses ropa o servilletas para limpiarlas.

12. ****¿Qué hago si tengo más preguntas?***

Contáctanos a través de nuestros canales de atención al cliente y estaremos encantados de ayudarte econovisionorientegmail.com cel 3128279985