

Preguntas frecuentes Envíos.

1. ¿Qué medios de pago aceptan?

En nuestra tienda puedes realizar tus compras de forma fácil y segura utilizando billetera digital Nequi, transferencia mediante llave Bre-B o tarjeta de crédito a través de la pasarela de pagos Bold. Todos los pagos en línea cuentan con procesos seguros que protegen la información del cliente durante la transacción.

2. ¿A qué ciudades realizan envíos?

Realizamos envíos a todo Colombia a través de transportadoras aliadas. El costo y tiempo de entrega puede variar según peso del producto y la ciudad de destino.

3. ¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

Los tiempos de entrega pueden variar según la ciudad de destino y comienzan a contar una vez el pedido ha sido despachado a la transportadora.

- Medellín y Área Metropolitana, Bogotá, Cali, Armenia y Pereira: entre 1 y 3 días hábiles.
- Otras ciudades del país: entre 3 y 6 días hábiles aproximadamente.

Ten en cuenta que estos tiempos dependen de la gestión de la empresa transportadora y pueden presentar variaciones por factores logísticos o condiciones externas.

4. ¿Qué hago si necesito más unidades de las disponibles o deseo recordatorios para un evento?

Nuestros productos son artesanales y elaborados 100% a mano, por lo que cada pieza requiere un tiempo de producción para garantizar su calidad y detalle.

Si necesitas más unidades de las que aparecen disponibles en la vitrina virtual o deseas realizar un pedido especial de recordatorios para celebraciones o eventos, puedes contactarnos directamente por WhatsApp. Con gusto revisaremos tu solicitud y te indicaremos los tiempos de producción y entrega según la cantidad requerida.

5. ¿Cuánto cuesta el envío?

El valor del envío se calcula según la ciudad de destino y el peso del pedido. Este valor se informa antes de finalizar la compra.

6. ¿Cómo sé cuándo mi pedido fue enviado?

Una vez tu pedido sea despachado, recibirás una notificación con la información de seguimiento para que puedas conocer el estado de tu envío.

7. ¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi pedido?

Una vez tu pedido haya sido despachado, recibirás la información de la transportadora y el **número de guía**, con el cual podrás hacer seguimiento al estado y ubicación de tu envío.

8. ¿Los productos vienen bien protegidos?

Sí. En CreAura cuidamos cada detalle. Todas las velas se empacan cuidadosamente para protegerlas durante el transporte y garantizar que lleguen en perfectas condiciones.

9. ¿Qué hago si mi pedido llega dañado?

En CreAura cuidamos cada detalle del empaque para que tu pedido llegue en perfectas condiciones. Sin embargo, si tu producto llega roto o en mal estado, debes contactarnos dentro de las **24 horas posteriores a la entrega**, enviando fotografías del producto y del empaque. Revisaremos el caso y te brindaremos la solución correspondiente.

10. ¿Puedo solicitar envío como regalo?

Sí. Algunos productos pueden enviarse como regalo y pueden incluir tarjeta o empaque especial según la opción elegida, el costo de estas variaciones será asumidas por el cliente.

11. ¿Qué pasa si no estoy cuando llegue el pedido?

Si en el momento de la entrega no hay alguien disponible para recibir el pedido, la transportadora podrá realizar un nuevo intento de entrega o dejar indicaciones para coordinar la recepción del paquete.

Te recomendamos estar atento al número de guía y al seguimiento del envío, ya que esto te permitirá conocer el estado y el proceso de entrega de tu pedido.

¿Tienes alguna duda adicional?

Si tienes alguna consulta o necesitas más información sobre nuestros productos, pedidos o envíos, estaremos felices de ayudarte. Puedes contactarnos a través de los siguientes medios:

✉ **Correo electrónico:** auraelsentirdelalma@gmail.com

📱 **WhatsApp:** 3137917066

En **CreAura** estamos comprometidos en brindarte una atención cercana y acompañarte en cada paso de tu compra.