

## Preguntas Frecuentes (FAQ)

- **¿Qué tipo de productos vende Lakes Moon?**

En **Lakes Moon**, nuestra pasión es darles vida a tus ideas. Somos una tienda especializada en **productos personalizados**, ideales para regalos especiales, eventos o para darle ese toque único a tu día a día.

- **¿Cómo puedo realizar un pedido?**

"¡Es muy fácil! Solo sigue estos pasos para tener tu producto de **Lakes Moon**:

1. **Elige tu producto:** Simplemente navegue por nuestra tienda, escoge el artículo que te gustó (Mug, termo, camiseta, etc.).
2. **Envíanos tu diseño:** Cuéntanos qué frase, foto o logo quieres plasmar. ¡Nosotros te ayudamos con la idea!
3. **Confirma y paga:** Una vez aprobado el diseño, realiza el pago del 50 % o de la totalidad del producto (por Nequi, Daviplata o transferencia) y agendamos tu pedido.
4. **Recibe tu magia:** Te avisaremos cuando tu pedido esté listo para envío o recogida."

**Nota:** Recuerde que, al ser productos personalizados, el tiempo de elaboración es de aproximadamente **2 a 3 días hábiles** tras la confirmación del diseño. ¡Vale la pena esperar por algo único

- **¿Qué métodos de pago aceptan?**

Aceptamos transferencia por diferentes medios como Nequi, Daviplata, Bre-B y transferencia Bancaria.

- **¿Cuál es el costo de envío?**

El costo de envío se calcula durante el proceso de pago y depende del destino y el peso/tamaño de los artículos.

- **¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido?**

El tiempo de entrega varía según la ubicación. Generalmente, los pedidos se entregan en un plazo de 3 a 7 días hábiles.

- **¿Cómo puedo rastrear mi pedido?**

Una vez que su pedido sea enviado, recibirá un correo electrónico o mensajes por WhatsApp, con un número de seguimiento para rastrear su paquete.

- **¿Qué hago si mi pedido llega dañado o incorrecto?**

Por favor, contáctenos inmediatamente a través de nuestro formulario de contacto en la página o correo electrónico con fotos del producto dañado/incorrecto y el número de pedido. Le ayudaremos a resolver el problema lo antes posible.

- **¿Ofrecen envíos internacionales?**

Actualmente, solo realizamos envíos dentro del territorio nacional. Estamos trabajando para expandir nuestros servicios de envío en el futuro.

- **¿Cómo puedo contactar con el servicio de atención al cliente?**

Puede contactarnos a través de nuestro formulario de contacto en la página "Contacto" o enviando un correo electrónico a [lakesmoon21@gmail.com](mailto:lakesmoon21@gmail.com).

- **¿Cómo puedo cancelar mi pedido?**

Si desea cancelar su pedido, debe ser antes de la aprobación de diseño para productos personalizados, de lo contrario no se hará devolución de dinero

Para otro tipo de productos por favor, póngase en contacto con nosotros lo antes posible. Si el pedido aún no ha sido enviado, podremos cancelarlo sin problema. Si ya ha sido enviado, deberá seguir el proceso de devolución una vez que lo reciba.

- **¿Tienen una tienda física?**

Actualmente, Lakes Moon es una tienda en línea. No contamos con una tienda física.

- **¿Cómo puedo estar al tanto de las novedades y promociones?**

Suscríbase a nuestro boletín informativo para recibir actualizaciones sobre nuevos productos, ofertas especiales y promociones exclusivas.