

# Nuestro Proceso de envíos

Aquí te contamos



cómo lo hacemos.

## ¿Dónde enviamos?

¡A toda Colombia! Si tienes dudas sobre tu zona, escríbenos.



## ¿Cuánto tarda en llegar?

- Depende de dónde vives y del tipo de producto.
- Recuerda que el tiempo de producción es adicional al tiempo de envío, así que ten paciencia que vale la pena.
- Cuando tu pedido salga, te mandaremos un número de guía para que lo sigas paso a paso.



## Empaque seguro, regalo seguro

Protegemos cada pieza con amor... y si, también usamos materiales seguros para proteger cada pieza.

Si ves que el paquete llega golpeado, díselo al transportista y avísanos.



## ¿Cuánto cuesta el envío?

- Se calcula según el tamaño, peso y la ubicación del pedido.
- Te diremos el costo antes de pagar.
- Te recordamos que este valor lo pagas tu. ¡Algo grande va en camino!



## ¿Se retrasó el envío?

A veces el clima o días festivos pueden retrasar las entregas. Si algo pasa, ¡te avisaremos!



## ¿Tu pedido no llegó?

- Escríbenos para rastrearlo.
- Si hubo un error en la dirección y el pedido es devuelto, el reenvío va por tu cuenta.



## Recomendaciones TOP

- Revisa bien tus datos de envío.
- Asegúrate de que alguien pueda recibir el paquete.



# ¿Algo salió mal con tu producto?

No te preocupes, aquí



te contamos qué hacer.

## Productos Personalizados

Dado que la mayoría de nuestros productos son personalizados, **NO SE ACEPTAN CAMBIOS NI DEVOLUCIONES** (¡ya que te pedimos tu visto bueno antes de enviarlo!).



## ¿Producto dañado o defectuoso?

- 1- Escríbenos al WhatsApp 3005061134 en menos de 48 horas. (Después de pasado este tiempo, no se aceptan reclamos)
- 2- Envíanos tus datos, fotos del producto y del empaque.
- 2- Si todo cuadra, te enviaremos uno nuevo o te daremos otra solución. ¡No te preocupes!



## ¿Recibiste algo que no pediste?

¡Oops! Avísanos dentro de las primeras 48 horas luego de recibir el envío y lo solucionaremos rápido y sin costos extra.



## Devoluciones

- Mismo empaque, mismas condiciones.
- No se aceptan devoluciones de productos usados o maltratados.
  - ¿Fue nuestro error? Nosotros pagamos el envío.
  - ¿No fue nuestro error?..... bueno, esta vez te toca a ti.



## ¿Tiempo de respuesta?

Te daremos una respuesta clara en máximo 5 días hábiles.



## Excepciones

- No aceptamos cambios por:
  - Errores en la elección del producto o cambios de opinión.
  - Mal manejo del transportista.

¿El paquete llegó golpeado o dañado? Díselo al transportista al recibirl y avísanos a nosotros.



En manual regalos queremos que tu experiencia sea increíble y que tus detalles lleguen seguros y llenos de magia. ¡Gracias por confiar en nosotros!

