



## Política de Envío

### 1. Introducción

ALMA Velas Artesanales se compromete a ofrecer un servicio de envío eficiente y confiable para todos nuestros clientes. Esta política de envío establece los términos y condiciones bajo los cuales se realizan los envíos de nuestros productos dentro del territorio colombiano.

### 2. Alcance

Esta política aplica a todos los envíos realizados por ALMA Velas Artesanales a los clientes dentro de Colombia, excluyendo zonas de difícil acceso o aquellas donde la logística no lo permita.

### 3. Costos de Envío

Los costos de envío se calculan en función del destino, peso y dimensiones del paquete. Estos costos serán informados al cliente antes de finalizar la compra.

- **Envíos Gratis:** Ofrecemos envíos gratuitos en pedidos superiores a \$300.000 aplicable a destinos dentro de áreas metropolitanas.
- **Envíos Estándar:** El costo será calculado y mostrado al momento de realizar la compra, basado en la tarifa vigente del operador logístico.





#### **4. Tiempos de Entrega**

Los tiempos de entrega varían según el destino y la disponibilidad del producto. Los plazos aproximados son los siguientes:

- **Áreas Metropolitanas:** 3 a 5 días hábiles.
- **Otras Ciudades:** 5 a 7 días hábiles.
- **Zonas Rurales o de Difícil Acceso:** 7 a 10 días hábiles.

En caso de retrasos, el cliente será notificado a través de los medios de contacto proporcionados.

#### **5. Proceso de Envío**

Una vez confirmado el pago, procederemos a la preparación y envío del pedido. El cliente recibirá un correo electrónico con la confirmación del pedido y un número de seguimiento proporcionado por la empresa de mensajería.

#### **6. Políticas de Entrega**

- **Dirección de Envío:** Es responsabilidad del cliente proporcionar una dirección de envío correcta y completa. ALMA Velas Artesanales no se hace responsable por envíos no entregados debido a direcciones incorrectas.
- **Reprogramación de Entrega:** En caso de que no haya nadie para recibir el pedido, el cliente deberá reprogramar la entrega directamente con la empresa de mensajería.





## **7. Políticas de Cancelación de Envíos**

El cliente puede cancelar el pedido antes de que el producto haya sido despachado. Para cancelar un pedido, el cliente debe ponerse en contacto con nuestro servicio al cliente lo antes posible.

## **8. Política de Devoluciones y Reembolsos**

En caso de recibir productos dañados o defectuosos, el cliente debe comunicarse con nosotros dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del pedido. ALMA Velas Artesanales coordinará la recogida del producto y gestionará el reemplazo o reembolso según corresponda.

## **9. Contacto**

Para consultas relacionadas con envíos, cancelaciones o devoluciones, por favor contactarnos a través de:

- **Correo Electrónico:** [velasalma012@gmail.com](mailto:velasalma012@gmail.com)
- **Teléfono:** 3224574355
- **Dirección:** Carrera10A#69-50 Conjunto la Estación Torre3 Apto 304  
Dosquebradas-Risaralda

## **10. Modificaciones a la Política de Envío**

ALMA Velas Artesanales se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento. Cualquier cambio será notificado a los clientes a través de los medios habituales de comunicación y se reflejará en nuestra página web.





**11. Fecha de Entrada en**

**Vigencia**

Esta política de envío entra en vigencia a partir del 21 de mayo del 2024.



[www.velasalma.com](http://www.velasalma.com)



[velasama10](https://www.instagram.com/velasama10)



[velasalma](https://www.facebook.com/velasalma)



[3224574355](tel:3224574355)