

TIEMPOS DE ENTREGA Y ENVÍOS

El tiempo de producción de nuestros **productos es de 3 a 4 días hábiles**. En la ciudad de Medellín, la entrega se realiza normalmente al quinto día hábil. Si el pedido es fuera de la ciudad, se enviará a través de una transportadora, y la entrega puede tardar **hasta 10 días hábiles**, según la zona de destino. La transportadora que manejamos habitualmente es **INTERRAPIDISIMO**.

En temporada alta (festividades, vacaciones o fechas especiales), los tiempos de entrega pueden aumentar.

Las condiciones climáticas y otras situaciones externas también pueden generar retrasos. **No manejamos mensajería express.**

Costos de envío y domicilio: El costo del envío o domicilio es asumido por el cliente.

Importante:

- El valor del envío NO se cobra en el sitio web ni en compras realizadas por WhatsApp.
- El envío se paga directamente al momento de recibir el pedido (envíos por transportadora y domicilios en Medellín).
- Este valor es adicional al costo del producto y debe ser asumido por el cliente.

Domicilios dentro de Medellín:

- El valor del domicilio es de **\$16.000 COP. CON MENSAJERO EXPRESS, (Llega el mismo día que se despacha el pedido).**

Si al momento de la entrega el cliente no se encuentra en la dirección indicada, deberá pagar un nuevo domicilio, equivalente al doble del costo inicial, para reprogramar la entrega. Si la no entrega se debe a causas ajenas a Patuki Art (ausencia, dirección incorrecta, etc.), el cliente asumirá los costos correspondientes.

Envíos nacionales:

El valor del envío nacional es definido directamente por Interrapidísimo, ya que es una transportadora externa.

Patuki Art no es responsable del valor del envío, ni puede modificarlo.

- El costo aproximado por kilo suele ser de **\$18.000 COP**, pero puede variar según peso, destino, medidas y políticas de la transportadora.
- Algunas zonas rurales o de difícil acceso pueden presentar costos adicionales y tiempos de entrega mayores.

Si tienes dudas sobre el valor del envío, te recomendamos consultarnos antes de realizar la compra para orientarte, aunque el valor final siempre dependerá de la transportadora.

Rastreo del envío

Una vez el pedido sea despachado, se enviará al cliente el número de guía para rastrear el paquete. La transportadora realiza hasta tres intentos de entrega. Si no es posible entregar el pedido después del tercer intento, este será devuelto a Patuki Art sin costo adicional por los intentos fallidos.

Si el cliente desea que el pedido sea reenviado, deberá asumir el nuevo costo de envío.

Garantía, reclamos y devoluciones

Garantizamos que todos los productos son despachados en perfectas condiciones.

Si el pedido llega con el empaque averiado, abierto o en mal estado, el cliente debe enviar fotografías a **WhatsApp +57 311 6461860**, junto con sus datos y la fecha de recepción, para realizar el reclamo correspondiente ante la transportadora.

Cambios y devoluciones:

Los cambios solo aplican por defectos de fabricación.

- No se aceptan cambios por errores en la elección del producto (color, diseño, modelo, etc.).
- El cliente puede solicitar cambio si el producto presenta defectos dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega.

Procedimiento para devolución:

Escribir a **contacto@patukiart.com** o al **WhatsApp +57 311 6461860**. Indicar número de factura, nombre del producto y motivo de la devolución. Entregar el producto en las mismas condiciones en que fue enviado, con su embalaje original. Las solicitudes serán evaluadas en un plazo de **3 a 5 días hábiles**, tras lo cual se dará una respuesta.

Patuki Art no se hace responsable por daños ocasionados al producto después de ser recibido. **No se aceptarán devoluciones de productos dañados posteriormente a su entrega.**

¡Contáctanos!

WhatsApp +573116461860 o al E-mail: contacto@patukiart.com

