

## Políticas de Envío y Devolución

En **ManillaNia**, trabajamos con dedicación para ofrecer productos artesanales de excelente calidad y garantizar una experiencia de compra segura y satisfactoria. A continuación, presentamos nuestras políticas relacionadas con el proceso de envío, tiempos de entrega, costos, seguimiento de pedidos, devoluciones y cambios.

### 2. Envíos Nacionales

#### 2.1 Cobertura

**ManillaNia** realiza envíos a todo el territorio colombiano a través de empresas de mensajería aliadas (Servientrega, Interrapidísimo, Coordinadora, entre otras). En caso de ubicarse en una zona de difícil acceso o no cobertura, el pedido será enviado a la oficina de mensajería más cercana disponible para su recogida.

#### 2.2 Tiempos de procesamiento y fabricación

Nuestras manillas son productos **hechos a mano**, por lo cual el tiempo de fabricación depende del volumen del pedido. El tiempo estimado para la elaboración es:

- **Pedidos individuales o pequeños (1 a 5 manillas):** 2 a 4 días hábiles.
- **Pedidos medianos (6 a 20 manillas):** 4 a 7 días hábiles.
- **Pedidos grandes (más de 20 manillas):** 7 a 12 días hábiles.

Estos tiempos pueden variar dependiendo de la demanda, la disponibilidad de materiales y el diseño personalizado.

### **2.3 Tiempo de entrega**

Una vez el pedido haya sido fabricado y despachado, el tiempo promedio de entrega por parte de la transportadora es de:

- **Ciudades principales:** 2 a 4 días hábiles.
- **Zonas rurales o de difícil acceso:** 4 a 7 días hábiles.

**Importante:** Los tiempos de envío y entrega pueden verse afectados por condiciones externas como días festivos, situaciones climáticas, bloqueos viales u otros eventos de fuerza mayor.

### **3. Costos de envío**

Los costos de envío son asumidos por el cliente y se calculan automáticamente en el carrito de compras según la ubicación de destino. En promociones especiales o campañas específicas, **ManillaNia** podrá asumir el costo total o parcial del envío (esto se notificará previamente en nuestras redes o sitio web).

#### 4. Confirmación y seguimiento del pedido

Una vez el pedido sea despachado, el cliente recibirá vía correo electrónico o WhatsApp:

- El número de guía del envío.
- El nombre de la transportadora utilizada.
- Enlace de seguimiento, si aplica.

El cliente es responsable de dar seguimiento al estado del envío y recibir el producto en la dirección indicada.

#### 5. Política de Devoluciones

##### 5.1 Condiciones generales

Dado que nuestros productos son artesanales y, en muchos casos, **personalizados, NO se aceptan devoluciones por cambio de opinión, error en la selección de colores, diseños o cantidades** por parte del cliente.

Solo se aceptarán devoluciones en los siguientes casos:

- El producto llegó con **defectos de fabricación**.
- Se recibió un producto incorrecto (que no corresponde con el pedido realizado).
- El producto fue dañado durante el proceso de envío (en estos casos, debe presentarse evidencia fotográfica clara del empaque y el producto).

## 5.2 Procedimiento para solicitar una devolución

1. Enviar un correo electrónico a: **contacto@manillania.com** dentro de los **3 días hábiles siguientes** a la recepción del producto.
2. Incluir:
  - Número de pedido o factura.
  - Fotografías nítidas del producto dañado o erróneo.
  - Descripción clara del inconveniente.
3. El equipo de atención al cliente evaluará el caso y responderá en un plazo de **5 días hábiles** con la resolución.

## 5.3 Envío del producto devuelto

Una vez aprobada la devolución:

- El cliente deberá enviar el producto a la dirección indicada por **ManillaNia**, en su empaque original y sin uso.
- El costo de envío será asumido por **ManillaNia** únicamente en caso de error o defecto atribuible a la empresa.

## 6. Reembolsos y cambios

Una vez recibido el producto devuelto y validada la causa, el cliente podrá optar por:

- Recibir un **nuevo producto** en buen estado (sin costo adicional).
- Elegir un producto del mismo valor como **cambio**.
- Solicitar un **reembolso** del valor pagado (solo si no desea un nuevo producto), que se realizará en un plazo de **7 a 10 días hábiles**, a través del mismo medio de pago utilizado.

## **7. Productos en promoción**

Los productos adquiridos en ofertas, liquidaciones o promociones **no tienen cambio**, salvo que presenten defectos de fabricación.

## **8. Responsabilidad del cliente**

El cliente debe:

- Asegurarse de ingresar correctamente sus datos de contacto y dirección de envío.
- Revisar cuidadosamente las especificaciones del producto antes de confirmar la compra.
- Estar disponible para recibir el pedido en el lugar y horario estimado.


**ManillaNia no se hace responsable por retrasos o pérdidas ocasionadas por errores en la información proporcionada por el cliente.**

## 9. Contacto para soporte

Para cualquier duda, solicitud o reclamo relacionado con envíos o devoluciones, puedes comunicarte con nosotros a través de:

 **Correo electrónico:** [contacto@manillania.com](mailto:contacto@manillania.com)

 **WhatsApp de atención:** [1234567890]

 **Horario de atención:** Lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 6:00 p.m