

## **PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)**

### **1. ¿Qué tipo de productos ofrece Sazón Selecto?**

En Sazón Selecto, ofrecemos alimentos empacados al vacío, crudos, frescos y congelados listos para preparar en casa. Nuestros productos son naturales, sin conservantes, colorantes ni aditivos. Algunos de nuestros platos más populares incluyen sancocho criollo, costillas de cerdo al horno, pusandao trifásico, entre otros.

### **2. ¿Cómo se conservan los productos?**

Nuestros productos están empacados al vacío y deben mantenerse congelados a -18° para garantizar su frescura y calidad. Recomendamos mantenerlos en el congelador hasta el momento de su preparación, siguiendo las instrucciones indicadas en el empaque.

### **3. ¿Cómo preparo los productos de Sazón Selecto?**

Cada uno de nuestros productos viene con instrucciones detalladas de preparación. Generalmente, solo necesitas descongelar el producto y seguir el modo de cocción recomendado para disfrutar de una comida casera y saludable en pocos minutos.

### **4. ¿En qué zonas de Bogotá hacen envíos?**

Realizamos envíos a diversas localidades de Bogotá. Sin embargo, no todos los barrios dentro de estas localidades están cubiertos. Por favor, verifica si ofrecemos envíos a tu barrio contactando a nuestro equipo antes de realizar tu pedido. Puedes comunicarte al 3213735034.

### **5. ¿Cuál es el costo del envío?**

El costo del envío dentro de Bogotá es de \$5.000 COP. Ofrecemos envío gratuito para compras superiores a \$100.000 COP. Si vives fuera de Bogotá, consulta con nosotros para confirmar la disponibilidad y costos adicionales de envío.

### **6. ¿Cuál es el tiempo de entrega?**

Los pedidos realizados antes de las 12:00 p.m. se entregan el mismo día hábil dentro de Bogotá. Los pedidos realizados después de esa hora serán entregados al siguiente día hábil. En otras ciudades (si aplican), el tiempo de entrega puede variar.

### **7. ¿Es seguro el consumo de los productos si tengo alergias?**

Todos nuestros productos vienen con una lista detallada de ingredientes en el empaque para que puedas verificar si contienen algún alérgeno que deba evitarse. Te recomendamos revisar esta información antes de consumir cualquier producto.

#### **8. ¿Qué hago si mi producto llega dañado o en mal estado?**

Si tu pedido llega dañado o en condiciones inadecuadas, contáctanos de inmediato. Ofrecemos reposición del producto o reembolso si notificas el problema dentro de las 12 horas posteriores a la entrega. Puedes contactar a nuestro servicio de atención al cliente enviando un correo a [notificaciones@sazonselecto.com](mailto:notificaciones@sazonselecto.com) o llamando al 3213735034.

#### **9. ¿Ofrecen productos para personas con necesidades dietéticas especiales?**

Nuestros productos no contienen conservantes ni aditivos artificiales, y son aptos para toda la familia. Sin embargo, si tienes una dieta específica o necesitas información adicional sobre ingredientes, no dudes en contactarnos para verificar si nuestros productos se adaptan a tus necesidades. Puedes contactar a nuestro servicio de atención al cliente enviando un correo a [notificaciones@sazonselecto.com](mailto:notificaciones@sazonselecto.com)

#### **10. ¿Cómo puedo hacer un pedido?**

Puedes realizar tu pedido a través de nuestro sitio web o enviarnos un mensaje por WhatsApp al 321 373 5034. Ten en cuenta que las compras realizadas en la página web incluyen un pequeño incremento en el total de tu compra debido al uso de la pasarela de pago Wompi.

#### **11. ¿Puedo modificar o cancelar mi pedido?**

Para modificar o cancelar un pedido, debes ponerte en contacto con nuestro equipo lo antes posible. Si el pedido ya ha sido enviado, no podremos realizar modificaciones o cancelaciones.

#### **12. ¿Qué métodos de pago aceptan?**

Aceptamos pagos mediante transferencia bancaria, tarjetas de crédito, débito y otros métodos de pago electrónicos disponibles en nuestro sitio web.