



POSIBLES PREGUNTAS Y POSIBLES RESPUESTAS – DOCUMENTO FAQ

Por favor revisa que preguntas aplican para tu negocio y modela las respuestas para subirla al documento FAQ.

1. Sobre la Garantía y Devoluciones

Pregunta: ¿Qué garantía tiene el producto/servicio? **Respuesta:** Nuestra política de garantía permite solicitar un cambio o reembolso dentro de los primeros [X] días si el producto presenta algún defecto de fábrica o si el servicio no cumple con lo acordado.

Pregunta: ¿Puedo devolver el producto si no me gusta? **Respuesta:** Aceptamos devoluciones dentro de [X] días siempre que el producto esté en su empaque original y sin uso. Consulta nuestra política de devoluciones para más detalles.

2. Sobre la Ubicación y Formas de Compra

Pregunta: ¿Tienen tienda física? **Respuesta:** No contamos con tiendas físicas, pero tenemos bodegas en [Ciudades o Ubicación]. Realizamos envíos a nivel nacional directamente a tu domicilio o a un punto de entrega.

Pregunta: ¿Dónde están ubicados? **Respuesta:** Operamos como una tienda en línea con bodegas en [Ciudades]. Atendemos y realizamos envíos a todo el país.

3. Sobre el Envío y Tiempo de Entrega

Pregunta: ¿En cuánto tiempo llega mi pedido? **Respuesta:** El tiempo de entrega estimado es de [X] días hábiles para ciudades principales y de [X] días hábiles para municipios y zonas rurales.

Pregunta: ¿Con qué transportadora trabajan? **Respuesta:** Trabajamos con transportadoras reconocidas como [Empresas de envío], según la ubicación y tipo de paquete.

Pregunta: ¿Tienen envíos a pueblos o zonas alejadas? **Respuesta:** Sí, realizamos envíos a municipios y zonas rurales mediante [Transportadora]. Se puede recibir en domicilio o en oficinas de entrega.

Pregunta: ¿El envío tiene costo? **Respuesta:** Dependiendo de tu ubicación, el envío puede ser gratuito o tener un costo adicional. Confírmame tu ciudad para brindarte información específica.



4. Sobre los Precios y Formas de Pago

Pregunta: ¿Cuál es el precio del producto/servicio? **Respuesta:** Es tan amable de recordarme en cuál producto/servicio está interesado para darle el precio correcto?

Pregunta: ¿Hacen descuentos o promociones? **Respuesta:** Contamos con ofertas especiales y descuentos por tiempo limitado. ¡Pregunta por las promociones activas hoy!

Pregunta: ¿Puedo pagar con tarjeta o transferencia? **Respuesta:** Aceptamos pagos con tarjetas de crédito, transferencia bancaria, Nequi y Bancolombia. Te compartiré los datos según tu método preferido.

Pregunta: ¿Puedo pagar contra entrega? **Respuesta:** Sí, ofrecemos pago contra entrega en muchas ciudades. Confírmame tu ubicación para verificar la disponibilidad.

5. Sobre la Experiencia de Compra

Pregunta: ¿Puedo abrir el paquete antes de pagar? **Respuesta:** Depende de la política de la transportadora. Sin embargo, te aseguramos que nuestros productos tienen garantía y puedes contactarnos ante cualquier novedad.

Pregunta: ¿El producto es original? **Respuesta:** Sí, todos nuestros productos son 100% originales y cuentan con garantía de calidad.

Pregunta: ¿Cómo puedo saber si el servicio es confiable? **Respuesta:** Contamos con una amplia experiencia, testimonios de clientes satisfechos y garantía en nuestros servicios. ¡Pregunta por referencias si lo deseas!

6. Sobre la Disponibilidad y Personalización

Pregunta: ¿Tienen disponibilidad inmediata? **Respuesta:** Sí, tenemos stock/disponibilidad para iniciar el servicio de inmediato. ¡Puedes hacer tu pedido hoy mismo!

Pregunta: ¿Puedo personalizar mi pedido/servicio? **Respuesta:** Dependiendo del producto/servicio, ofrecemos opciones de personalización. Dime qué necesitas y te confirmo si es posible.

7. Sobre el Seguimiento y Postventa

Pregunta: ¿Cómo puedo rastrear mi pedido? **Respuesta:** Una vez enviado, te proporcionaremos un código de rastreo para que sigas tu paquete en tiempo real.

Pregunta: ¿Ofrecen soporte o asesoría después de la compra? **Respuesta:** Sí, nuestro equipo de atención al cliente está disponible para resolver dudas y garantizar que tengas la mejor experiencia.