

PREGUNTAS FRECUENTES

ENVÍOS Y TIEMPOS DE ENTREGA

KYK VIDEOJUEGOS

Dirección: Carrera 129 #139-68, Bogotá D.C. (Tibabuyes Universal – Suba)

Teléfono: 3132582271

Métodos de pago: Nequi, Daviplata y Bold

1. ¿A qué ciudades realizan envíos?

Realizamos envíos a nivel nacional dentro del territorio colombiano, a través de empresas de mensajería confiables.

2. ¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

Los tiempos de entrega varían según la ubicación del cliente:

- **Bogotá:** entre 1 y 3 días hábiles.
- **Ciudades principales:** entre 2 y 5 días hábiles.
- **Zonas rurales o de difícil acceso:** entre 3 y 7 días hábiles.

3. ¿Cuánto cuesta el envío?

El costo del envío depende de:

- La ciudad de destino
- El tamaño y peso del producto

El valor será informado al cliente antes de confirmar la compra.

4. ¿Cómo se realiza el envío?

Los pedidos se envían a través de transportadoras nacionales. Una vez despachado el producto, se le proporcionará al cliente la información necesaria para el seguimiento.

5. ¿Puedo hacer seguimiento a mi pedido?

Sí. Una vez el pedido sea enviado, recibirás un número de guía para rastrear tu envío directamente con la transportadora.

6. ¿Qué pasa si no estoy en casa al momento de la entrega?

La transportadora realizará uno o más intentos de entrega. En caso de no lograrse, el pedido puede ser devuelto o quedar en una oficina cercana para ser reclamado.

7. ¿Qué debo hacer al recibir mi pedido?

Se recomienda:

- Verificar que el paquete esté en buen estado.
- No recibir paquetes abiertos, golpeados o en mal estado.

- En caso de anomalías, dejar constancia con la transportadora y contactarnos inmediatamente.
- se recuerda que la transportadora no permite destapar el paquete antes de la entrega, ellos solo entregan, cualquier anomalía una vez destapado será directamente con nosotros

8. ¿Cuándo se despacha mi pedido?

El despacho se realiza una vez confirmado el pago:

- Pagos confirmados antes de medio día: despacho el mismo día hábil.
- Pagos posteriores: despacho al siguiente día hábil.

9. ¿Puedo recoger mi pedido personalmente?

Sí, puedes recoger tu pedido directamente en nuestra dirección en Bogotá, previa coordinación.

10. ¿Qué pasa si mi pedido se pierde o se retrasa?

En caso de retrasos o inconvenientes con la entrega:

- KYK Videojuegos realizará el seguimiento con la transportadora.
- Se brindará soporte al cliente hasta la entrega final del producto.

11. ¿Hacen envíos el mismo día?

En algunos casos dentro de Bogotá, se puede coordinar envío el mismo día (sujeto a disponibilidad y costo adicional).

12. ¿Qué pasa si ingresé mal mi dirección?

Debes comunicarte inmediatamente al número **3132582271**.

Si el pedido ya fue despachado, pueden generarse costos adicionales por reenvío.

13. ¿Los productos viajan asegurados?

Sí, los envíos se realizan con cobertura básica de la transportadora. En caso de pérdida o daño, se iniciará el proceso correspondiente.

KYK Videojuegos

Trabajamos para que recibas tus productos de forma rápida y segura.