
Preguntas Frecuentes (FAQ) - VGT SOLUCIONES INFORMÁTICAS

¿Qué tipo de productos ofrece VGT SOLUCIONES INFORMÁTICAS?

Contamos con un catálogo integral de soluciones tecnológicas que incluye equipos de cómputo (laptops y desktops), componentes de hardware, periféricos de alta gama, software especializado y accesorios de última generación.

¿Cuál es el procedimiento para realizar un pedido?

El proceso de compra se gestiona directamente a través de nuestro portal web. Deberá añadir los artículos de su interés al carrito de compras, completar la información de facturación/envío y seleccionar el método de pago de su preferencia para formalizar la transacción.

¿Qué métodos de pago están habilitados?

Para facilitar sus transacciones y brindar mayor seguridad en su compra, en **VGT SOLUCIONES INFORMÁTICAS** disponemos de las siguientes plataformas de pago:

- **Pasarelas de Pago Globales (Bold y Wompi):** Aceptamos todas las tarjetas de crédito y débito (**Visa, MasterCard, American Express, Diners Club**) a través de nuestras plataformas aliadas. Estas pasarelas garantizan el procesamiento seguro de sus datos bancarios.
- **Pagos Digitales y Transferencias Directas:** Contamos con habilitación inmediata para pagos mediante **Nequi**, permitiendo transacciones rápidas desde su dispositivo móvil.
- **Sistema de Interoperabilidad (Llave BRE-B):** Ofrecemos soporte para el sistema **Llave BRE-B**, facilitando transferencias electrónicas seguras y directas entre diferentes entidades bancarias de manera simplificada.

Instrucciones Adicionales para el Cliente

1. Al realizar su pago a través de **Nequi** o **Llave BRE-B**, le solicitamos enviar el comprobante de transferencia a nuestro canal oficial de atención para agilizar el despacho de su pedido.
2. Los pagos realizados mediante **Bold** o **Wompi** se verán reflejados automáticamente en nuestro sistema, por lo que no es necesario el envío manual del soporte, salvo que nuestro equipo de auditoría lo requiera.

¿Cómo se calculan los costos de envío?

Los costos de logística se determinan en función del destino geográfico y el peso volumétrico del paquete. Para garantizar una tarifa precisa y coordinar la entrega de sus productos, es indispensable ponerse en contacto con nuestro asesor de ventas; de esta manera, podremos acordar el lugar de destino y las condiciones específicas del despacho.

Cláusula de Tiempos de Entrega

VGT SOLUCIONES INFORMÁTICAS se compromete a gestionar el despacho de su pedido en un plazo de **24 a 48 horas** posteriores a la confirmación del pago y la coordinación del envío con el vendedor.

- **Entregas Locales/Nacionales:** Una vez entregado a la transportadora, el tiempo estimado de llegada es de **2 a 5 días hábiles**, sujeto a la cobertura de la empresa logística y condiciones externas.
- **Responsabilidad:** La empresa no se hace responsable por retrasos causados por factores ajenos a nuestra operación (clima, cierres viales o gestión interna de la transportadora), pero brindaremos todo el acompañamiento necesario para el rastreo de su mercancía.

Nota: Al momento de la coordinación, se le proporcionará un número de guía para que pueda realizar el seguimiento en tiempo real a través del portal de la transportadora asignada.

¿Qué procedimiento debo seguir ante un producto dañado o incorrecto?

En caso de detectar anomalías físicas, daños estéticos o errores en la referencia del producto recibido, el cliente deberá notificarlo a **VGT SOLUCIONES INFORMÁTICAS** en un plazo no mayor a **48 horas posteriores a la recepción**. Esta notificación es indispensable para activar de manera inmediata el protocolo de sustitución, soporte técnico o corrección del pedido sin costo adicional.

Cláusula de Revisión y Recepción

Al momento de recibir su pedido, el cliente (o la persona autorizada) tiene la responsabilidad de inspeccionar el estado externo del empaque antes de firmar la guía de transporte.

- **Evidencia de daños:** Si el empaque presenta perforaciones, humedad o signos de haber sido abierto, se recomienda dejar constancia escrita en la guía de la transportadora y tomar registros fotográficos antes de abrirlo.
- **Reporte de novedades:** Cualquier novedad detectada tras la apertura del paquete debe ser reportada adjuntando fotografías del producto y del empaque original para agilizar el proceso de reclamación ante la aseguradora o el fabricante.

Para reportar cualquier novedad, por favor comuníquese a nuestra línea de soporte técnico 3114058509 o al correo electrónico vgtsoluciones@gmail.com adjuntando su número de factura.

¿Los productos cuentan con garantía oficial?

Todos nuestros artículos disponen de garantía limitada. La vigencia y cobertura de la misma dependen de las políticas del fabricante y la naturaleza del producto; los detalles específicos se encuentran descritos en la ficha técnica de cada artículo.

¿Cómo puedo contactar con el departamento de Atención al Cliente?

Ponemos a su disposición nuestro formulario de contacto web, soporte vía correo electrónico en vgtsoluciones@gmail.com y nuestra línea de atención telefónica en 3114058509.

¿Cuentan con puntos de venta físicos?

En **VGT SOLUCIONES INFORMÁTICAS** combinamos la cercanía del servicio presencial con la eficiencia del comercio electrónico. Contamos con un punto de atención física estratégicamente ubicado en la ciudad de **Manizales, Caldas**, donde podrá recibir asesoría personalizada y conocer nuestro catálogo de productos.

Dirección de Atención: Calle 66 # 27 A - 93 **Centro Comercial Sancancio, Local 732** Manizales, Colombia.

Asimismo, mantenemos nuestro modelo de operación digital para ofrecer precios competitivos y **cobertura de envíos a nivel nacional**, garantizando que nuestras soluciones tecnológicas lleguen a cualquier rincón del país con la misma garantía y respaldo que brindamos en nuestra tienda física.

¿Es posible cancelar una orden de compra?

La cancelación es procedente siempre que el pedido no haya entrado en fase de despacho. Le recomendamos comunicarse con nuestra central de soporte a la brevedad posible para gestionar la solicitud.

Política de Devoluciones y Reembolsos

Para garantizar la transparencia en sus compras, **VGT SOLUCIONES INFORMÁTICAS** establece los siguientes lineamientos para el ejercicio de devoluciones:

1. **Plazo de Solicitud:** El cliente dispone de un periodo de 5 días calendario a partir de la entrega para solicitar una devolución, siempre que el producto presente defectos de fábrica o no corresponda a las especificaciones solicitadas.
2. **Condiciones del Producto:** Para que una devolución sea aceptada, el artículo debe permanecer sin señales de uso, con sus sellos de seguridad intactos y en su empaque original (incluyendo manuales, cables y accesorios).
3. **Exclusiones:** No se admiten devoluciones en software cuyas licencias hayan sido activadas, consumibles con empaque abierto o productos dañados por manipulación indebida del usuario.
4. **Proceso de Inspección:** Una vez recibido el producto en nuestro centro de logística, se realizará un peritaje técnico para validar el estado del mismo. Tras la aprobación, se procederá con el cambio del artículo o el reembolso del valor pagado.
5. **Costos Logísticos:** Salvo en casos de errores imputables a la empresa o defectos de fábrica, los costos de transporte asociados a la devolución correrán por cuenta del cliente