DR. TILAPIA & DOÑA TRUCHA
CONSULTORIA
Nit. 901473921-6

PREGUNTAS FRECUENTES

a) ENVÍOS, PAGOS Y PEDIDOS

a) ¿A qué zonas del país realizan envíos?
Realizamos envíos a diferentes regiones de Colombia. La cobertura, el transportador (INTERRAPIDISIMO – SERVIENTREGA entre otros) y las condiciones de despacho dependen del producto y del destino. Si tienes dudas sobre la entrega en tu municipio, contáctanos antes de finalizar tu compra.

b) ¿Qué medios de pago aceptan en la tienda virtual?
Puedes pagar tu pedido a través de nuestra pasarela de pagos Wompi, utilizando los medios de pago que estén habilitados al momento de realizar la compra, Tranferencia a BanColombia y Davivienda. Las opciones disponibles se mostrarán durante el proceso de pago.

c) ¿Cómo confirmo que mi pago fue recibido?
Una vez completes el pago por Wompi o transferencia, espera la confirmación de la transacción. La preparación o programación del pedido se realizará cuando el pago figure como aprobado. Si tienes alguna novedad, comunícate con nosotros e indica tu número de pedido y la referencia de la transacción.

d) ¿Cuáles son los tiempos estimados de entrega?
El tiempo de preparación y despacho depende de la disponibilidad del producto y de la confirmación del pago. El transporte puede variar según el destino, la cobertura del operador logístico y las condiciones de acceso. Te informaremos el tiempo estimado aplicable a tu pedido cuando corresponda.

e) ¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi pedido?
Cuando el pedido sea despachado y el transportador genere una guía, te compartiremos el número de seguimiento y, cuando esté disponible, el enlace para consultar el estado de la entrega por correo electrónico o WhatsApp.

f) ¿Puedo retirar mi pedido de forma presencial?

Sí. Puedes consultar la disponibilidad del retiro presencial en nuestra sede de la Calle 23 # 19-01, Centro Comercial Sembrador Plaza, local 95, Palmira, Valle del Cauca o si estas en Neiva en nuestra oficina de la **Cra 3 N 2-37 Centro NEIVA HUILA** Espera nuestra confirmación antes de desplazarte; te avisaremos cuando el pedido esté listo para recoger.

g) ¿Qué debo hacer si mi pedido presenta demoras?

Si tu pedido presenta una demora o una novedad durante el transporte, contáctanos por WhatsApp al 302 8459150 e indícanos el número de pedido. Revisaremos la información disponible y te orientaremos sobre el seguimiento con el operador logístico.

h) ¿Cómo solicito ayuda para elegir un producto?

Nuestro equipo puede orientarte según las necesidades de tu unidad productiva y las características del producto. Escríbenos por WhatsApp al 310 2336540 al correo ventas@doctortilapia.com. Las recomendaciones técnicas se brindan con base en la información que nos suministres y en las indicaciones aplicables a cada producto.

i) ¿Qué información debo tener a mano si consulto por mi pedido?

Para atenderte más rápido, comparte el número de pedido, el nombre de quien realizó la compra y, si corresponde, la referencia de pago de Wompi o transferencia. No envíes claves, códigos de seguridad ni datos completos de tus tarjetas.

INFORMACIÓN DE CONTACTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Razón social: Doctor Tilapia y Doña Trucha S.A.S.
Dirección: Calle 23 # 19-01, Centro Comercial Sembrador Plaza, local 95, Palmira, Valle del Cauca, Colombia.
Teléfono / WhatsApp: 310 2336540
Correo electrónico: ventas@doctortilapia.com

Medio de pago en tienda virtual: Pasarela de pagos Wompi, Transferencia