

Preguntas frecuentes

Encuentra respuestas rápidas sobre compatibilidad, compras, pagos, envíos, garantías y soporte para repuestos eléctricos y electrónicos automotrices.

Productos y compatibilidad

1. ¿Cómo sé si un repuesto es compatible con mi vehículo?

Verifica la marca, el modelo, el año, la versión, el tipo de motor y el número de pieza original. Si tienes dudas, envíanos estos datos antes de comprar.

2. ¿Puedo buscar un repuesto por número de referencia?

Sí. Ingresas en el buscador el número OEM, la referencia del fabricante o el código impreso en la pieza.

3. ¿Los repuestos son nuevos?

El estado de cada producto se indica en su descripción. Allí encontrarás si es nuevo, remanufacturado o usado, cuando corresponda.

4. ¿Las imágenes corresponden al producto real?

Las imágenes son ilustrativas o corresponden al producto ofrecido, según se indique. Confirma siempre la referencia, los conectores y las especificaciones técnicas.

5. ¿Venden repuestos para todas las marcas de vehículos?

Manejamos referencias para distintas marcas y modelos. La disponibilidad puede variar según el vehículo y el fabricante.

Compra y pagos

6. ¿Cómo realizo una compra?

Selecciona el producto, agrégalo al carrito, completa tus datos de entrega y elige el medio de pago disponible.

7. ¿Qué medios de pago aceptan?

Los medios habilitados se muestran al finalizar la compra. Pueden incluir transferencia bancaria Bancolombia y pago electrónico a través de llave.

8. ¿Los precios incluyen impuestos?

El valor final y los impuestos aplicables se muestran en el resumen del pedido antes de confirmar el pago.

G. ¿Cómo sé si mi pedido fue confirmado?

Después de aprobarse el pago recibirás una confirmación con el número del pedido y los datos registrados.

10. ¿Puedo solicitar factura?

Sí. Ingresa correctamente tus datos personales o empresariales durante la compra y solicita la factura si esta opción no aparece automáticamente.

Envíos y entregas

11. ¿Realizan envíos a todo el país?

Sí, Realizamos envíos a las zonas cubiertas por nuestras empresas transportadoras. La disponibilidad y el costo se calculan según el destino.

12. ¿Cuánto tarda en llegar un pedido?

El tiempo depende de la ciudad, la disponibilidad del producto y la transportadora. La fecha estimada se informa durante la compra o al despachar.

13. ¿Cómo puedo rastrear mi pedido?

Cuando el pedido sea enviado recibirás el número de guía o la información necesaria para consultar su estado.

14. ¿Qué debo hacer si mi pedido llega incompleto o averiado?

Conserva el empaque, toma fotografías y comunícate con nosotros lo antes posible, indicando el número del pedido y la novedad.

Cambios, garantías y soporte

15. ¿Puedo cambiar un repuesto si no es compatible?

Puedes solicitar la revisión del caso según nuestra política de cambios. El producto debe conservar sus empaques, accesorios y condiciones originales, y no debe presentar señales de instalación o daño.

16. ¿Los productos tienen garantía?

Sí, cuando corresponda. El plazo y las condiciones dependen del producto y del fabricante y se informan en la descripción o en los documentos de compra.

17. ¿La garantía cubre una instalación incorrecta?

Normalmente no cubre daños causados por mala instalación, conexiones equivocadas, cortocircuitos, sobrevoltaje, humedad, golpes o modificaciones.

18. ¿Recomiendan instalación profesional?

Sí. Los componentes eléctricos y electrónicos deben ser diagnosticados e instalados por personal técnico calificado.

1G. ¿Cómo solicito una garantía?

Contáctanos con el número del pedido, la factura, una descripción de la falla y la evidencia solicitada. No desarmes ni alteres la pieza antes de recibir instrucciones.

20. ¿Cómo puedo recibir asesoría antes de comprar?

Comunícate por nuestros canales de atención e indica los datos del vehículo, la referencia de la pieza y, si es posible, fotografías claras del repuesto y sus conectores.

Email de contacto

administracion@eeautomotriz.com

Teléfono

[\(312\) 431-9139](tel:(312)431-9139)