# Preguntas Frecuentes de Envío

## Preguntas Frecuentes - YAYA

**1. ¿Dónde puedo realizar mis compras?**

Puedes explorar y realizar todas tus compras de forma segura a través de nuestro sitio web: https://yaya.cercia.co

**2. ¿Qué métodos de pago aceptan?**

Actualmente, aceptamos pagos de forma rápida y sencilla a través de **Nequi**.

**3. ¿Realizan envíos a todo el país?**

Sí, realizamos envíos nacionales a toda Colombia para que recibas tus productos en la puerta de tu casa.

**4. ¿Cómo puedo ponerme en contacto con atención al cliente?**

Si tienes dudas, puedes escribirnos al correo jlvargasmono@gmail.com o enviarnos un mensaje vía WhatsApp al (320) 303-0903.

**5. ¿Cuál es el plazo para solicitar una devolución?**

Cuentas con un plazo de 5 días calendario después de la entrega de tu pedido para solicitar un cambio.

**6. ¿Puedo pedir el reembolso de mi dinero?**

Nuestra política establece que los reembolsos se realizan únicamente mediante el cambio por otro producto de nuestro catálogo.

**7. ¿Qué pasa si recibo un producto defectuoso?**

Por favor contáctanos de inmediato a través de nuestros canales de atención para evaluar el caso y proceder con el cambio correspondiente.

**8. ¿Cómo puedo rastrear mi pedido?**

Una vez despachado tu pedido, te notificaremos a través de los datos de contacto que proporcionaste al realizar la compra.

**9. ¿Qué debo hacer si realicé el pago por Nequi pero no recibí confirmación?**

Envíanos el comprobante de pago al correo jlvargasmono@gmail.com o al WhatsApp (320) 303-0903 y verificaremos el estado de tu transacción.

**10. ¿Los precios incluyen el envío?**

El costo del envío se calcula al finalizar la compra dependiendo de tu ubicación y el peso del paquete y son acordados con los clientes.