

Preguntas Frecuentes (FAQ)

Altius, Citius, Fortius = ACF Colombia

- **¿Qué tipo de productos venden en ACF**

En ACF ofrecemos productos orientados al rendimiento deportivo y al entrenamiento. Nuestro catálogo incluye ropa deportiva de altísima calidad, calzado para distintas disciplinas, equipamiento para entrenamiento, accesorios deportivos y suplementos deportivos orientados a la práctica del deporte y la actividad física.

- **¿Cómo puedo realizar un pedido?**

Puedes realizar tu pedido directamente en nuestro sitio web (<https://altius-citius-fortius.cercia.co/>). Solo debes seleccionar los productos que deseas comprar, agregarlos al carrito y seguir los pasos del proceso de pago. Si prefieres atención personalizada o tienes dudas antes de comprar, también puedes escribirnos a nuestro WhatsApp 3208188957, donde uno de nuestros asesores te acompañará durante el proceso de compra.

- **¿Qué métodos de pago aceptan?**

En ACF ofrecemos varios métodos de pago para mayor comodidad. Entre ellos:

- Billeteras digitales como Nequi y Daviplata.
- Transferencias bancarias.

El método de pago puede seleccionarse durante el proceso de finalización de la compra.

- **¿Cuánto cuesta el envío?**

El costo del envío depende del destino del pedido, el peso del paquete y la empresa transportadora utilizada. El valor exacto se calcula automáticamente durante el proceso de compra antes de confirmar el pedido.

- **¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido?**

El tiempo de entrega depende de la ciudad o región de destino. En términos generales:

- Ciudades principales: entre 2 y 5 días hábiles.
- Otras ciudades y municipios: entre 3 y 7 días hábiles.

En temporadas de alta demanda o promociones especiales, estos tiempos pueden variar ligeramente.

- **¿Puedo rastrear mi pedido?**

Sí. Una vez que tu pedido haya sido despachado, recibirás un correo electrónico o mensaje con el número de seguimiento de la transportadora para que puedas rastrear el estado de tu envío en tiempo real.

- **¿Qué debo hacer si recibo un producto dañado o incorrecto?**

Si recibes un producto dañado, defectuoso o diferente al que solicitaste, debes comunicarte con nosotros lo antes posible a través de nuestro WhatsApp 3208188957 o por los canales de contacto de la tienda. Nuestro equipo revisará el caso y te indicará el procedimiento para realizar el cambio o la reposición del producto.

- **¿Cómo puedo devolver un producto?**

Si deseas devolver un producto, debes solicitarlo dentro de los plazos establecidos en nuestra política de devoluciones. Allí encontrarás toda la información sobre condiciones, procedimiento y tiempos de reembolso. Te

recomendamos revisar la sección Política de Devoluciones disponible en nuestro sitio web (<https://altius-citius-fortius.cercia.co/>).

- **¿Ofrecen descuentos o promociones?**

Sí. De manera periódica realizamos promociones, descuentos especiales y lanzamientos con precios preferenciales. Para estar informado de estas oportunidades puedes seguir nuestras redes sociales o suscribirte a nuestras comunicaciones.

- **¿Hacen envíos a todo el país?**

Sí. Realizamos envíos a todas las ciudades y municipios dentro del territorio colombiano a través de empresas transportadoras reconocidas.

- **¿Cómo puedo contactar con el servicio de atención al cliente?**

Puedes comunicarte con nuestro equipo de atención al cliente a través de:

- WhatsApp: 3208188957
- Formulario de contacto en el sitio web: <https://altius-citius-fortius.cercia.co/>
- Correo electrónico asociado a la tienda: jhon.castaneda@olympian.org

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

- **¿Tienen guía de tallas?**

Sí. Los productos de ropa y calzado incluyen una guía de tallas que puedes consultar en las imágenes o en la descripción de cada producto. Recomendamos revisarla antes de realizar la compra para seleccionar la talla adecuada.

- **¿Puedo cambiar un producto por otra talla o referencia?**

Sí. Si el producto no ha sido usado y conserva sus etiquetas y empaque original, puedes solicitar un cambio por talla o referencia dentro del plazo establecido en la política de devoluciones. El cambio estará sujeto a disponibilidad de inventario y al pago de los valores asociados al envío del producto.