

PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)

TIENDA VIRTUAL KAIROX S.A.S.

Empresa:	KAIROX S.A.S.
Teléfono / WhatsApp:	321-788-8040
Correo electrónico:	kairoxsm@gmail.com
Sitio web:	https://kairoxsas.cercia.co

KAIROX S.A.S. es una empresa dedicada a la elaboración y comercialización de artículos promocionales y productos utilizados en campañas publicitarias, eventos, actividades empresariales y uso personal. Entre los productos disponibles se encuentran mugs, tazas, camisetas, gorras, esferos, mousepads, termos, agendas, buzos y otros artículos promocionales. El presente documento tiene como finalidad brindar información clara y organizada sobre los procesos de compra, registro en la tienda virtual, métodos de pago, tiempos de preparación, envíos y seguimiento de pedidos dentro de la plataforma de comercio electrónico de KAIROX S.A.S.

1. ¿Cómo puedo realizar un pedido?

Para realizar un pedido debes ingresar a la tienda virtual de KAIROX S.A.S. a través del siguiente enlace: <https://kairoxsas.cercia.co> Una vez dentro de la plataforma, el usuario deberá registrarse como cliente creando una cuenta dentro de la tienda virtual. Durante este proceso se solicitará ingresar información básica como nombre, dirección, teléfono y correo electrónico. El registro permitirá que el cliente pueda recibir notificaciones relacionadas con el estado de su pedido y facilitará el proceso de entrega en la dirección registrada. Después de completar el registro, el usuario podrá recorrer el catálogo disponible en la tienda, seleccionar los productos de su interés y agregarlos al carrito de compra. Durante el proceso de compra existe un espacio de observaciones o sugerencias donde el cliente podrá incluir indicaciones o recomendaciones relacionadas con su pedido.

2. ¿Qué métodos de pago acepta KAIROX S.A.S.?

Con el objetivo de facilitar el proceso de compra, KAIROX S.A.S. dispone de diferentes métodos de pago disponibles dentro de la tienda virtual. Entre los métodos aceptados se encuentran billeteras digitales, pagos en efectivo, transferencias bancarias y pagos mediante llaves del sistema BRE-B disponible en Colombia. Los métodos disponibles podrán visualizarse directamente durante el proceso de pago dentro de la plataforma de la tienda virtual.

3. ¿Cuáles son los estados del pedido?

Una vez realizado el pedido, el cliente recibirá notificaciones automáticas al correo electrónico registrado en la tienda virtual. Los estados del pedido pueden incluir las siguientes etapas: pedido aceptado, pedido en proceso, pedido enviado y pedido entregado. En situaciones especiales también pueden presentarse estados adicionales como pedido devuelto o pedido cancelado. Estas notificaciones permiten al cliente conocer en todo momento el avance del proceso de preparación y despacho de su pedido.

4. ¿Cuánto tiempo tarda la preparación del pedido?

El tiempo estimado de alistamiento del pedido es de hasta tres (3) días hábiles contados a partir de la confirmación del pago o del abono correspondiente al pedido realizado en la tienda virtual.

5. ¿Cuánto tiempo tarda la entrega?

El tiempo total de entrega está compuesto por el tiempo de alistamiento del pedido más el tiempo de transporte de la empresa encargada de realizar el envío. En términos generales el proceso corresponde a hasta tres (3) días hábiles de preparación del pedido más el tiempo que tarde la transportadora en realizar la entrega en la ciudad o región de destino.

6. ¿Qué empresa realiza los envíos?

Los envíos se realizan principalmente a través de la empresa transportadora SERVIENTREGA. No obstante, dependiendo de la ubicación del destino o de las condiciones logísticas del envío, KAIROX S.A.S. podrá utilizar otras empresas transportadoras como Interrapidísimo con el fin de garantizar una entrega eficiente.

7. ¿Cómo puedo saber el estado de mi pedido?

El cliente podrá conocer el estado de su pedido mediante notificaciones enviadas al correo electrónico registrado durante el proceso de creación de la cuenta en la tienda virtual. Estas notificaciones informarán al cliente sobre cada etapa del proceso, desde la aceptación del pedido hasta la confirmación de su entrega.

8. ¿Puedo modificar mi pedido después de realizarlo?

Sí. El pedido podrá ser modificado dentro de las primeras veinticuatro (24) horas posteriores a la realización del mismo. Las modificaciones pueden incluir ajustes o cambios en algunas características del pedido. Es importante tener en cuenta que cualquier modificación puede generar un tiempo adicional en el proceso de preparación y entrega.

9. ¿Puedo cancelar un pedido?

El cliente podrá solicitar la cancelación del pedido dentro de un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas después de haber realizado la compra. Una vez superado este plazo, el pedido puede encontrarse en proceso de preparación, por lo que no será posible realizar su cancelación.

10. Canales de comunicación

Para cualquier consulta, soporte o solicitud relacionada con pedidos, los clientes pueden comunicarse con KAIROX S.A.S. a través de los siguientes canales: Teléfono / WhatsApp: 321-788-8040 Correo electrónico: kairoxbm@gmail.com También pueden visitar la tienda virtual en el siguiente enlace: <https://kairoxsas.cercia.co>

Última actualización: Marzo de 2026

Documento informativo oficial – KAIROX S.A.S.