

Preguntas Frecuentes (FAQ)

TLS LTDA – Transport Logistic Service

¿Qué tipo de productos ofrece TLS LTDA?

En **TLS LTDA** ofrecemos productos de alta calidad como **café colombiano 100% orgánico y mantecas o grasas importadas**, además de brindar **servicios especializados en logística internacional, gestión aduanera e importaciones y exportaciones**.

¿Cómo funciona el seguro de mi carga?

Una vez se entregan los documentos correspondientes y el **Bill of Lading (BL)** o documento equivalente de transporte, se asigna una **póliza de seguro para el envío**. Esta póliza protege la carga y cubre financieramente posibles pérdidas de acuerdo con los términos establecidos por la aseguradora.

¿Qué sucede si mi carga se pierde o sufre algún daño?

Si la carga está cubierta por la póliza asignada, la **aseguradora será la encargada de realizar la compensación económica**, de acuerdo con las condiciones y cobertura del seguro contratado.

¿Puedo hacer seguimiento a mi envío?

Sí. En **TLS LTDA** ofrecemos acompañamiento durante todo el proceso logístico, incluyendo **información sobre fechas de entrega, estado del envío y trazabilidad de la carga hasta su destino final**.

¿Puedo devolver un producto comprado?

Debido a la naturaleza de nuestros productos, **no aceptamos devoluciones generales**. Sin embargo, si el producto presenta **problemas de fabricación o empaquetado**, podrás realizar una reclamación dentro de los **cinco (5) días posteriores a la entrega**.

¿Qué debo hacer para solicitar una devolución por defecto del producto?

Para validar la reclamación, es necesario enviar **un video continuo abriendo el paquete inmediatamente después de haber sido entregado por la transportadora**, con el fin de verificar el estado del producto y del empaque.

¿Qué alternativa tengo si no se puede realizar una devolución?

En los casos en que no aplique devolución, **TLS LTDA puede ofrecer un descuento del 30% en otros productos disponibles**, como una alternativa para nuestros clientes.

¿Cómo puedo obtener información sobre mi póliza de seguro?

Una vez asignada la póliza correspondiente al envío, **TLS LTDA proporcionará todos los detalles de cobertura y la información de contacto de la aseguradora** para cualquier gestión relacionada con el seguro.

¿Cómo puedo contactar a TLS LTDA?

Si tienes preguntas sobre nuestros **servicios, productos, envíos o procesos logísticos**, puedes comunicarte directamente con nosotros:

 **+57 313 409 1407**

Nuestro equipo estará disponible para brindarte la información y el acompañamiento que necesites.