

PREGUNTAS FRECUENTES



NIT. 900454295-9
I.V.A REGIMEN COMÚN
COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL TOWNS TRADITIONS S.A.S

¿Cómo le hago seguimiento a mi(s) pedido(s)?

Una vez registrado, ingresas a Mi Cuenta, en la parte Historial de Pedidos encontrarás las órdenes realizadas.

¿Cómo realizo un pedido con ustedes?

Después de realizar el registro correspondiente, escoge el o los productos de tu interés, haces click en el carrito de compra y sigues los pasos para realizar el pago correspondiente.

¿Cómo cancelo mi pedido(s)?

La ley te da 5 días hábiles para cancelar tu orden y se te devolverá el dinero dependiendo de tu forma de pago.

¿Cuánto se demoran mi(s) pedidos?

El tiempo de entrega para Bogotá es de 2 días hábiles, para ciudades principales es de 3 a 5 días hábiles y para el resto del país, entregamos tu pedido en un plazo de hasta 8 días hábiles. El tiempo de entrega comenzará a contar a partir de la confirmación del pago, ésta será enviada a través de un mensaje a tu correo electrónico. Para pagos con tarjetas de crédito y débito, nuestra pasarela de pagos de pagos deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil.

Si tu compra es confirmada antes de las 3 p.m. de lunes a viernes, el primer día hábil es el día en que realizas la compra y desde ese día empezará a contar el tiempo de entrega.

Si tu compra es confirmada después de las 3 p.m., el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.

Si realizas una compra un sábado, domingo o festivo, el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.

¿Cuánto se demora un reembolso de un pedido?

Dependiendo del medio de pago que hayas utilizado para tu compra, el reembolso se hará a través de una transferencia electrónica a tu cuenta bancaria o a tu tarjeta de crédito. Los reembolsos parciales se procesarán por medio de transferencia electrónica.

A través de transferencia electrónica, el proceso puede tomar de 5 a 7 días hábiles. El reembolso a tu tarjeta de crédito puede tomar hasta 30 días hábiles, este tiempo es estimado y está sujeto al proceso interno del banco emisor de la tarjeta. Si utilizaste Bold puede tomar de 3 a 4 días hábiles.

¿Cómo devuelvo mi(s) pedido(s) o producto(s)?

Para la devolución de un producto deberás de enviar el producto a la dirección de nuestra oficina en el cual tu serás el responsable del pago del envío. No se acepta devolución de pedidos por ser productos perecederos. Salvo si el producto presenta vencimiento o se encuentra en estado de deterioro o daño.

¿Cómo aplico la garantía de un producto o pedido?

Nos envías un ticket de servicio del por qué quieres aplicar la garantía, enviamos a recoger el producto a tu dirección de correspondencia, lo revisaremos en nuestras instalaciones, si cumple con los requisitos que encuentras en el documento de "Política de Envío y Devoluciones" te enviaremos un formato de solicitud para realizar el reembolso de tu dinero.

¿Realizan envíos internacionales?

No, solo en Colombia.

www.SetasdeLaSabana.com



NIT. 900454295-9
I.V.A REGIMEN COMÚN
COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL TOWNS TRADITIONS S.A.S

¿Realizan envíos a toda Colombia?

Si, llega a todos los departamentos de Colombia, y a sus principales ciudades capitales. Puede haber restricciones dependiendo el acceso y lejanía a donde se envíe.

¿Qué medios de pago reciben?

Los medios de pago que se reciben a través de la pasarela de pagos siguientes:

Efectivo, Tarjeta de Crédito, Pago en bancos, PSE, Nequi, Daviplata, Llave en tu banco de preferencia.

¿Es seguro realizar compras en su página con tarjeta de crédito o débito?

Si, la pasarela de pagos cuenta con un sistema robusto de seguridad creando así una forma muy segura para realizar los pagos en línea.

¿Qué pasarela de pago utilizan ustedes? Los indicados en la página

¿Reciben todas las tarjetas de crédito? Si

¿Cuáles son las condiciones para realizar una garantía, devolución y/o retracto?

Las condiciones sobre estos temas las encuentras en el documento "Política de Envíos y Devoluciones".

¿Si el producto comprado no es de mi satisfacción, ¿a quién me dirijo para el reembolso o cambio de producto?

En nuestra página encontrarás un espacio para P.Q.R, ahí nos podrás enviar un ticket de servicio con el requerimiento requerido. También puedes comunicarte a nuestras líneas via WhatsApp

¿Con qué empresa de envíos trabajan ustedes?

Trabajamos con diferentes empresas.

¿Qué hago si mi pedido llego incompleto?

En nuestra página encontrarás un espacio para P.Q.R, ahí nos podrás enviar un ticket de servicio con el requerimiento requerido.

¿Dónde puedo modificar la dirección para la entrega de mi pedido?

En el menú haces click en Mi Cuenta y modificas tu dirección, es importante tener en cuenta que si la tienda ya despachado tu pedido no se puede cambiar la dirección de entrega.

¿Quién corre con los gastos del envío? ¿está incluido en la compra?

El cliente corre con los gastos de envío, están incluidos en el valor a pagar por cada producto y varía dependiendo la ciudad.

¿Si tengo una petición, queja o reclamo a donde me debo comunicar?

En nuestra página encontrarás un espacio para P.Q.R, ahí nos podrás enviar un ticket de servicio con el requerimiento requerido.

¿Qué debo hacer si recibo un error cuando pago con mi tarjeta de crédito?

Debes de comunicarte con tu banco para saber si el inconveniente se presenta por parte de ellos, si ellos te confirman que la transacción fue exitosa debes de enviar un ticket a la tienda solicitando la revisión pertinente.

¿Qué puedo hacer si no puedo realizar un pedido correctamente en línea?

En nuestra página encontrarás un espacio para P.Q.R, ahí nos podrás enviar un ticket de servicio con el requerimiento requerido.

¿Qué debo hacer si mi orden no llega?

En nuestra página encontrarás un espacio para P.Q.R, ahí nos podrás enviar un ticket de servicio con el requerimiento requerido.

¿Tendré que pagar alguna tarifa adicional por mi cambio o reembolso?

No, siempre y cuando sea por solicitud de garantía, la tienda iría a tu domicilio a recoger el artículo por el cual se va a realizar el cambio por garantía.

www.SetasdeLaSabana.com

Calle 161 A NO 7 F 40.
Móvil: (571)3132410505
Bogotá-Colombia

Cultivos Funza-Zipaquirá-Silvania-Fusağasugá.
Móvil: (571)3132410505
produccion@setasdelasabana.com