



Preguntas Frecuentes – MULTITODO FELH.

¿Qué tipo de repuestos y accesorios ofrece MULTITODO FELH?

Ofrecemos una amplia variedad de repuestos y accesorios para vehículos livianos, pesados y maquinaria, incluyendo llantas, baterías, lubricantes, filtros, autopartes y accesorios.

¿Cómo puedo buscar un repuesto específico?

Puede utilizar la barra de búsqueda ingresando el nombre del producto, número de parte o modelo del vehículo. También puede navegar por nuestras categorías.

¿Cuáles son las formas de pago disponibles?

Aceptamos:

- Tarjetas de crédito y débito (Visa, Mastercard, American Express)
- Pagos por PSE
- Transferencias bancarias
- Pagos mediante Bre-B (llaves)

Todos los pagos cumplen con condiciones de seguridad y transparencia conforme a la normativa colombiana.

¿Realizan envíos a todo el país?

Sí, realizamos envíos a todo el territorio nacional colombiano.

Los tiempos y costos de envío se informan antes de finalizar la compra, conforme al deber de información establecido en la Ley 1480 de 2011.

En **MULTITODO FELH** garantizamos transparencia, respaldo y cumplimiento de la normativa colombiana en cada compra.



Preguntas Frecuentes – MULTITODO FELH.

¿Cómo puedo rastrear mi pedido?

Una vez despachado, recibirá un correo con el número de guía para hacer seguimiento directamente en la página de la transportadora.

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

Debe comunicarse inmediatamente a:

✉ multitodofelh@gmail.com

☎ 3017517606

De acuerdo con la ley, tiene derecho a recibir productos en condiciones de calidad e idoneidad. Gestionaremos el cambio, garantía o devolución sin costo si el error es nuestro.

¿Los productos tienen garantía?

Sí. Todos nuestros productos cuentan con garantía conforme a la Ley 1480 de 2011:

- Derecho a reparación gratuita
- Cambio del producto
- Devolución del dinero (si aplica)

El tiempo de garantía será el informado en cada producto.

¿Puedo devolver un producto o ejercer el derecho de retracto?

Sí. Para compras no presenciales (web, redes sociales):

En **MULTITODO FELH** garantizamos transparencia, respaldo y cumplimiento de la normativa colombiana en cada compra.



Preguntas Frecuentes – MULTITODO FELH.

- Puede ejercer el **derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles** posteriores a la entrega
- El producto debe estar sin uso y en su empaque original
- Los costos de devolución pueden ser asumidos por el cliente, según la ley

¿Recibiré factura por mi compra?

Sí. Todas las compras cuentan con **facturación electrónica**, conforme a la normativa DIAN vigente en Colombia.

¿Cómo puedo contactar servicio al cliente?

Puede comunicarse a través de:

✉ multitodofelh@gmail.com

☎ 3017517606

🕒 Horario:

Lunes a viernes: 8:00 AM – 6:00 PM

Sábados: 8:00 AM – 12:00 PM

¿Ofrecen descuentos o promociones?

Sí. Publicamos promociones regularmente. Síguenos en redes sociales o contáctanos para conocer ofertas vigentes.

¿Puedo cancelar mi pedido?

- Si el pedido **no ha sido despachado**, puede cancelarlo sin costo

En **MULTITODO FELH** garantizamos transparencia, respaldo y cumplimiento de la normativa colombiana en cada compra.



Preguntas Frecuentes – MULTITODO FELH.

- Si ya fue enviado, deberá iniciar el proceso de devolución
-

¿Qué derechos tengo como consumidor?

De acuerdo con la legislación colombiana, usted tiene derecho a:

- Recibir información clara, veraz y suficiente
 - Obtener productos de calidad
 - Presentar quejas o reclamos
 - Acceder a garantía, cambios o devoluciones
 - Acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** en caso de inconformidad
-

En **MULTITODO FELH** garantizamos transparencia, respaldo y cumplimiento de la normativa colombiana en cada compra.