

## Preguntas frecuentes para clientes Tienda Online

### Compras

*¡Es súper sencillo! Solo debes seguir los siguientes pasos:*

- Escoge las prendas que deseas y dale clic en **“Agregar al carrito”**
- Ve a tu bolsa, da clic en **“Ir al carrito”** y si tienes un cupón no olvides ingresarlo. Luego haz clic en **“Iniciar Pago”**
- Recuerda que tus datos deben ser igual a cómo aparece en tu documento de identidad
- Por último, ingresa tu ubicación de envío, seleccionas el método de pago y finalizas dándole clic al botón **“Pagar”** y listo.

### **¿Cómo utilizo un cupón de descuento?**

Una vez tengas tu bolsa llena debes de seguir estos pasos:

- Clic en la opción **“Ir al carrito”**
- Al lado superior derecho verás un cuadro que dice ¿Tienes un cupón de descuento?, lo ingresas y luego clic en **“Aplicar”**
- Para finalizar tu compra debes ir a la opción **“Iniciar Pago”** y listo.
- Debes ingresar el cupón tal cual te llegó al correo
- Recuerda revisar los términos y condiciones de tu bono en la página

### **¿Las prendas tienen IVA incluido?**

¡Claro que sí! El valor de todas las prendas que ves en nuestra tienda online ya tiene incluido el valor del IVA.

### **¿Qué medios de pago puedo utilizar?**

Puedes pagar en la tienda online con:

- Tarjetas débito (Ahorros o corriente)
- tarjetas crédito (MasterCard, Visa, Diners o American Express)
- Contra entrega (Realizas el pago en efectivo en el momento de la entrega del pedido). Confirmar cobertura del pago al momento de la compra.
- Efecty o Baloto

***¿Puedo pagar con tarjetas internacionales?***

No, solo puedes pagar con tarjetas de crédito de bancos nacionales.

***¿Puedo utilizar varios medios de pago en una compra?***

Solo puedes pagar tu compra con un solo medio de pago. Sin embargo, puedes combinar tu medio de pago con un cupón (si lo tienes).

***¿Cómo cancelo la suscripción al envío de correos?***

Puedes hacerlo directamente en los correos que te enviamos, en la parte inferior aparecerá "Si quieres desuscribirte dale click AQUÍ" y eso es todo.

***¿Debo pagar el costo de envío?***

Si, podrás ver el valor del cobro de envío antes de pagar así: Envío (Flete).

***¿Cómo puedo saber cuál es mi talla?***

Contamos con una tabla de medidas para cada una de nuestras marcas, la puedes encontrar en la parte inferior en la página principal. Esta tabla te servirá para identificar la talla más adecuada para ti.

***¿Qué garantía tienen las prendas?***

Contamos con 15 días de garantía a partir de la entrega. Todas nuestras prendas son elaboradas con excelentes estándares de calidad, por lo tanto, son totalmente garantizadas. Es súper importante que leas muy bien las instrucciones de uso y lavado, además las etiquetas de advertencia adjuntas al producto para su adecuado uso y cuidado.

***¿Cómo puedo hacerle seguimiento a mi pedido?***

Recuerda que a tu correo electrónico enviaremos el nombre de la transportadora y el número de la guía con la que tu pedido fue enviado.

***¿Qué debo hacer si mi pedido ya cumplió la promesa de entrega?***

Escríbenos al chat en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. También puedes escribirnos en cualquier momento a nuestro correo: [servicioalcliente@balconette.com.co](mailto:servicioalcliente@balconette.com.co)

***¿Cómo puedo consultar un número de guía?***

Cuando tu pedido sea despachado, te enviaremos a tu correo electrónico el número de la guía y el nombre de la transportadora, para que puedas hacerle seguimiento.

***¿Qué hago si me llega una prenda o un pedido diferente al que realicé?***

Escríbenos al chat en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. También puedes escribirnos en cualquier momento a nuestro correo: [servicioalcliente@balconette.com.co](mailto:servicioalcliente@balconette.com.co)

***¿Cuáles son los tiempos de entrega y el costo del envío?***

Los tiempos de entrega y los costos de envío varían dependiendo de la ciudad de entrega. Puedes confirmar estos datos al momento de tu compra.

***¿Qué puedo hacer si me llega el pedido en mal estado?***

Si el paquete se encuentra en mal estado, por favor no lo recibas y comunícate con nosotros al chat en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. También puedes escribirnos en cualquier momento a nuestro correo: [servicioalcliente@balconette.com.co](mailto:servicioalcliente@balconette.com.co)

***¿Después de realizar un pedido puedo cambiar la dirección de entrega?***

Si el pedido que hiciste lo solicitaste con una dirección equivocada, lamentablemente no podemos hacer nada ya que la guía se generó con la dirección que suministraste inicialmente pero para un futuro si puedes cambiar la dirección de entrega en tus próximos pedidos.