

## Preguntas frecuentes

### Compra

#### ¿Cómo es el proceso de compra?

1. Selecciona el producto de tu interés y confirma si está disponible.
2. Dale añadir al carrito de compra. Si quieres seguir comprando otros productos vuelve a la sección de productos, busca más opciones y repite el proceso.
3. Haz clic sobre ver carrito y revisa los productos que has cargado. Podrás verificar diseños y valores de estos productos. Si todo está ok procede a finalizar la compra.
4. Llena tus datos de facturación. Puedes escoger el lugar de envío de los productos o poner los mismos datos de facturación si es el caso.
5. Debes aceptar y aprobar los **términos y condiciones** de nuestra tienda on-line.
6. Ahora debes hacer clic en finalizar compra y te redireccionaremos a la pasarela de pagos de Payu Latam donde podrás hacer tu compra segura escogiendo el medio de pago de tu preferencia.
7. O puedes escoger la opción Transferencia bancaria a través de Bancolombia o Nequi y seguir las instrucciones para la confirmación del pedido.

#### ¿Cómo se si mi orden fue aceptada?

Te llegará un correo de confirmación una vez la orden sea aceptada. Si tienes dudas o preguntas por favor contáctanos a [manadapeyote@gmail.com](mailto:manadapeyote@gmail.com)

#### ¿Por qué mi orden no fue aprobada?

El proceso de recaudo de dinero lo realizamos a través de la pasarela de pagos de Payu Latam y algunas de las razones más comunes por las que se declina una compra son:

1. La información de la dirección o los datos de la tarjeta está equivocada. Es decir que cualquier dato o número de la información registrada de la tarjeta que no coincida Payu Latam declina o desaprueba la compra por motivos de seguridad. Debes revisar muy bien esta información al momento de llenar los formularios para no tener inconvenientes.
2. Si al momento del pago tus tarjetas se encuentran sin saldo disponible.
3. En caso de usar el método de pago transferencia bancaria es porque no recibimos la confirmación del pedido.

#### ¿Cuáles son los medios de pago?

- Trabajamos la pasarela de pagos Payu Latam que ofrece múltiples opciones de pago: todas las tarjetas crédito y débito, pago vía Baloto y

Efecty (para pagos en efectivo), botón de pago PSE, entre otros. Elige el que más te convenga y realiza tu compra de manera segura.

- Transferencia bancaria por medio de Bancolombia y Nequi.

### ¿Qué pasa si se agota alguno de los productos de mi orden?

Nos pondremos en contacto contigo para ofrecerte las diferentes posibilidades.

### ¿Dónde puedo encontrar la factura de mi compra?

La factura se envía al correo electrónico diligenciado y recibirás un correo con el resumen de tu compra.

### ¿Qué puedo hacer si tengo preguntas sobre mi orden?

Nuestro equipo está disponible para atender cualquier inquietud que tengas sobre nuestros productos o proceso de compra. Nos puedes contactar por los siguientes medios:

- Escribimos por el chat en línea que tenemos habilitado en la tienda on-line. Horario de atención: lunes a sábado de 9am a 7pm.
- Escríbenos a nuestro correo [manadapeyote@gmail.com](mailto:manadapeyote@gmail.com) o en el formulario de contacto de la página.
- Escríbenos por whatsapp a nuestra línea de atención al cliente 321 9920405. Horario de atención: lunes a sábado de 9am a 7pm.

## Envíos

- Los envíos en Colombia los realizamos con la empresa **Envía**.
- El envío será gratis por compras superiores a \$60.000 COP.
- El costo del envío será de \$9.000 COP. Recibirás un correo automático al mail que registraste en el proceso de compra, con el número de la guía para que puedas hacer seguimiento a tu orden.
- Los tiempos de entrega dependerán de la hora y el día que realices tu pedido, también de la ciudad donde vives pues se manejan diferentes tiempos para cada zona. No despachamos los sábados, domingos o festivos.
- **Covid 19:** Los tiempos de entrega se están tardando un poco más de lo habitual debido a la contingencia actual. Para mayor información visita **Envia-coltanques**.
- Nuestros envíos se demoran de 1 a 5 días hábiles para ciudades principales, y de 1 a 8 días a ciudades secundarias y poblaciones terciarias.

## Devoluciones

Solicitud de cambio o garantía de producto:

- La solicitud de garantía o cambio de producto debe notificarse a través de nuestro formulario de contacto o al correo [manadapeyote@gmail.com](mailto:manadapeyote@gmail.com) especificando el número de la orden de compra, nombre completo, celular y explicación del caso (adjuntar fotos). Daremos respuesta a esta solicitud y te indicaremos cuál es el procedimiento a seguir.
- La solicitud de garantía (en términos de fabricación) solo podrá hacerse en un plazo máximo de treinta días (30) calendario después de haber recibido el producto. Pasados estos treinta días no se podrá realizar solicitudes de garantía. La solicitud de cambio (en términos de talla) solo podrá hacerse en un plazo máximo de cinco días (5) calendario después de haber recibido el producto. Pasados estos cinco días no se podrá realizar solicitud de cambio.
- No se aplicará garantía o cambio en casos donde la prenda haya sido dañada por mal uso, por mal lavado, daño accidental, entre otros. La marca PeyoteCo analizará el caso y determinará si aplica o no para reposición por garantía.
- Si la solicitud de garantía es aprobada PeyoteCo recogerá el producto y enviará la reposición de regreso hasta la dirección del cliente en los siguientes días. Una vez la solicitud de cambio sea aprobada el cliente debe asumir el valor de envío del producto hasta PeyoteCo. Y PeyoteCo asume el valor del envío de regreso hasta la dirección del cliente.
- En caso de aplicar para una garantía o cambio la prenda debe encontrarse en el mismo estado en el que se recibió. No puede haber sido usada, lavada o dañada y debe conservar las etiquetas originales. En caso de no cumplir con alguna de estas condiciones el producto no puede ser cambiado.
- Los productos en promoción no tienen cambio.