



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Que hago si no recibí todos los productos que ordené? Si en tu pedido hay más de un producto y aún sigues esperando su llegada, recuerda que los tiempos de entrega pueden variar para cada producto, por lo que pueden ser enviados en diferentes momentos. Asegúrate de revisar las fechas estimadas de entrega en el correo electrónico de confirmación de acuerdo a la cotización enviada.

Consulta es sistema de rastreo de la compañía de mensajería con la ayuda de tu número guía.

¿Que hago si mi pedido llegó dañado?

Debes de inmediato tomar las fotografías correspondientes del elemento dañado y enviarlas al correo: tienda@mail.yoluka.org.co, o contactenos@yoluka.org.co. Escribe cual es la razón de tu devolución y un breve comentario sobre la avería que ocasionó el transporte a tu producto.

¿Que hago si mi producto no funciona?

Revisa muy bien cada artículo y verifica que todo está en funcionando de acuerdo a su diseño y función. Si la falla persiste comunícate a tienda@mail.yoluka.org.co o contactenos@yoluka.org.co dentro del tiempo establecido en los TERMINOS Y CONDICIONES. Recuerda que es muy importante conservar la factura, el empaque original y la guía (si es fuera de Bogotá) en buen estado.

Si ya venció el tiempo establecido en los TERMINOS Y CONDICIONES para realizar la devolución o hacer efectiva la garantía ante TIENDA YOLUKA, debes revisar los términos y condiciones de garantía del fabricante.

¿Realizan descuentos sobre compras al por mayor?

No se encuentra disponible la realización de descuentos sobre la compra al por mayor.

¿Donde puedo encontrar la ficha técnica de los productos?

Todas la especificaciones técnicas de cada producto las podrás encontrar en haciendo clic en el botón inferior derecho “detalles” bajo la imagen de cada producto.



[TERMINOS Y
CONDICIONES
TIENDA YOLUKA]

Versión YLK-T- 1.0
21022017

¿Cómo puedo prevenir el delito o estafa cibernética conocida como *phishing*?

Verifica los datos de correos electrónicos enviados por Yoluka y la forma de pago enviada en la cotización respectiva.

¿Por qué es seguro comprar en www.tienda.yoluka.org.co?

Nuestro sistema de protección al consumidor es el de alto nivel y cumple con los estándares de la industria. Durante el proceso de compra, la información viaja codificada y/o encriptada a 128 bits para que no pueda ser interpretada por terceros.

¿A dónde puedo dirigirme cuando tengo una queja, sugerencia o reclamo?

Ante cualquier inquietud, duda o sugerencia por favor comunicarse al teléfono: 3099139 o tienda@mail.yoluka.org.co, contactenos@yoluka.org.co

¿Cuál es el plazo máximo para recibir respuesta ante una reclamación ingresada a su página?

El plazo máximo de respuesta de 15 días hábiles, a partir del día de la realización de la reclamación.

¿Puedo hacer compras telefónicas?

Actualmente, el servicio de venta telefónica para ventas o alquiler NO está disponible, sin embargo, puedes cotizar por nuestra página web todos nuestros productos.