

## PREGUNTAS FRECUENTES

¿Tienes alguna duda? Consulta en esta sección las respuestas a las preguntas más frecuentes.

### ¿CÓMO REALIZAR MI PEDIDO?

Realizar un pedido en [www.yves-rocher.com.co](http://www.yves-rocher.com.co) es muy sencillo:

- Selecciona el producto que deseas comprar y haz clic en “añadir a mi compra”, repitiendo esta operación con todos los productos que desees adquirir.
- Cuando quieras finalizar la compra y realizar el pago, haz clic en la bolsa de compras ubicada en la parte superior derecha del formulario, lugar donde se informa la cantidad de productos que tienes agregados, en todo momento podrás ver el importe total de la compra en la pestaña “Subtotal”. Si quieres continuar haz clic en el botón “Comprar”.
- IDENTIFICACIÓN: Si tienes tu correo registrado, ingrésalo en el campo de texto que aparece al dar clic en la opción “INGRESAR” del menú, o en la opción “INGRESA CON TU EMAIL” en la parte superior derecha del formulario. Si aún no tienes cuenta, haz clic en el vínculo “REGISTRA TU CORREO AQUÍ”, introduce tu número de identificación y haz clic en Validar, luego ingresa tu correo electrónico y haz clic en “GUARDAR”.
- Una vez completado el proceso, recibirás un email confirmando la creación de tu cuenta.
- ENTREGA: Selecciona la información de facturación y haz clic en “SIGUIENTE”.
- TIPO DE ENVÍO: Selecciona la opción de tipo de envío y haz clic en “SIGUIENTE”.
- PAGO: Haz clic en “PROCESAR PEDIDO”, el sistema generará una orden de compra y enviará un correo electrónico con dicha información. Haz clic en “PAGAR” y relaciona la información solicitada por tu entidad financiera.

El importe mínimo para realizar un pedido en la tienda online de Yves Rocher Colombia con gastos de envío incluidos es de 119.900 \$ (COP), para pedidos cuyo valor sea inferior a esta cifra se realizará un cobro de envío de 5.000 \$ (COP).

### ¿PUEDO PAGAR CON TOTAL SEGURIDAD EN LA TIENDA ONLINE DE YVES ROCHER COLOMBIA?

En la tienda online de YVES ROCHER COLOMBIA dispones de las siguientes modalidades de pago:

- Tarjeta de Crédito (VISA, Mastercard).
- Pagos PSE.

El pago es totalmente seguro. La totalidad de la transacción se realiza de forma cifrada a través de un servidor de validación bancaria utilizándose el protocolo de encriptación SSL (tecnología de

encriptación cuyas siglas provienen de su nombre "Secure Socket Layer"), por lo que tu número de tarjeta bancaria resulta encriptado.

Podrás comprar on-line con total seguridad.

### **¿CÓMO PUEDO CONOCER EL ESTADO DE MI PEDIDO?**

Para saber en qué estado se encuentra tu pedido, ingresa tu correo en la opción "MI CUENTA". Luego haz clic en la opción "VER ORDENES" y aparecerá un listado con tus órdenes realizadas. Haz clic en el número de orden de tu interés para ver los detalles de los productos adquiridos y el estado de tu orden.

### **¿CÓMO PUEDO CREAR UNA CUENTA EN LA PÁGINA?**

Puedes crear una cuenta directamente en la página de inicio, haciendo clic en el enlace "REGISTRA TU CORREO AQUÍ" situado debajo del botón de ingreso. Si navegas en otras secciones de la página web, también puedes acceder al mismo enlace. Ingresa a continuación el formulario de registro con tu número de identificación, haz clic en "VALIDAR" y finaliza ingresando tu email, por último haz clic en el botón "GUARDAR".

### **CONTACTO EN CASO DE INCIDENTE**

Para cualquier solicitud, queja o reclamo nuestro departamento de atención al cliente está a tu disposición. Puedes contactarnos haciendo clic en la opción de formulario "CONTÁCTANOS", o bien telefónicamente llamando al 01 8000 120 130 (De lunes a viernes de 8 am a 6 pm).

### **GASTOS DE ENVÍO Y TIEMPOS DE ENTREGA**

Los gastos de envío ascienden a 5.000 \$ (COP) cuando tu pedido sea inferior a 119.900. Si tu pedido es superior a 119.900 \$ (COP), los gastos de envío son gratuitos.

Debes indicar con exactitud todas las precisiones necesarias para el envío correcto de tu paquete (Ciudad, barrio, nombre de unidad residencial, edificio, dirección, teléfono), que recibirás en un plazo máximo de siete días hábiles a partir del momento de ser aprobado tu pago por la entidad financiera. Si pasados siete días no has recibido tu pedido o no has sido informado del nuevo plazo de entrega, podrás solicitar la cancelación del pedido.

## ¿CÓMO PUEDO DEVOLVER MI PEDIDO?

Si los productos que recibiste no corresponden a tu pedido, o no satisfacen tus expectativas, puedes devolverlo en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que tú, o un tercero autorizado por ti, recibieran el paquete.

Para ejercer tu derecho de desistimiento, podrás notificarnos por escrito tu decisión de desistir por vía email o llamando directamente a la línea de servicio al cliente 01 8000 120 130. Para que podamos atenderte a la mayor brevedad posible.

Igualmente, podrás ejercer tu derecho de desistimiento haciendo clic en la opción “CONTÁCTENOS” para abrir el formulario de contacto (opción recomendada para agilizar el proceso de devolución).

Te confirmaremos la recepción de la solicitud vía correo electrónico y te devolveremos el importe pagado a tu cuenta bancaria, el periodo de devolución del dinero es de 15 días hábiles desde el momento de la recepción de tu solicitud de desistimiento, siempre y cuando se haya llevado a cabo la devolución del producto.

El ejercicio del derecho de desistimiento implicará la devolución del precio del producto devuelto y de los gastos de envío originales, dichos costos de devolución deberán ser asumidos por ti.

Por motivos de salud o higiene, y en base a la normativa aplicable, no podrás desistir de aquellos productos cosméticos que hayan sido destapados tras la entrega.