

Manual de Usuario

Tienda Online Alkosto UTP



Universidad Tecnológica
de Pereira

Versión v1.0
14/11/2025
Hamkov Engineers

Contenido

I. Introducción

- 1.1. Descripción general
- 1.2. Objetivo del manual
- 1.3. Alcance
- 1.4. Público objetivo
- 1.5. Requisitos técnicos

II. Acceso al Sistema

- 2.1. Descripción general
- 2.2. Ingreso al sitio web
- 2.3. Registro de usuario
- 2.4. Inicio de sesión
- 2.5. Cierre de sesión
- 2.6. Buenas prácticas de seguridad

III. Navegación general

- 3.1. Descripción general
- 3.2. Estructura principal del sitio
- 3.3. Menú principal de navegación
- 3.4. Buscador de productos
- 3.5. Barra lateral o filtros
- 3.6. Pie de página
- 3.7. Recomendaciones de uso

IV. Visualización de productos y detalle de compra

- 4.1. Descripción general
- 4.2. Acceso a la ficha del producto
- 4.3. Estructura de la ficha del producto
- 4.4. Imágenes y galeria de producto
- 4.5. Información de precios y descuentos
- 4.6. Representación gráfica del producto
- 4.7. Valoraciones y opiniones
- 4.8. Recomendaciones de uso

V. Proceso de comprar

- 5.1. Descripción general
- 5.2. Agregar productos al carrito
- 5.3. Visualización del carrito de compras
- 5.4. Selección del método de entrega

VI. Gestión de cuenta del usuario

- 6.1. Acceso a la cuenta
- 6.2. Información personal
- 6.3. Cierre de sesión

VII. Políticas del sitio

- 7.1. Condiciones de uso
- 7.2. Política de privacidad y tratamiento de datos
- 7.3. Política de envíos
- 7.4. Política de devoluciones y reembolsos
- 7.5. Actualizaciones y aceptación

VIII. Preguntas frecuentes (FAQ)

IX. Glosario de términos

X. Contacto y soporte técnico

- 10.1. Información de contacto
- 10.2. Horarios y tiempos de respuesta
- 10.3. Formatos de comunicación y plantillas

I. Introducción

1.1. Descripción general

La **Tienda Online Alkosto UTP** es una plataforma de comercio electrónico diseñada para ofrecer a los usuarios una experiencia de compra ágil, segura y accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

A través del sitio web, los clientes pueden explorar un amplio catálogo de productos, comparar características, consultar precios actualizados, agregar artículos al carrito, realizar pagos en línea y hacer seguimiento a sus pedidos en tiempo real.

El sistema ha sido desarrollado con un enfoque centrado en el usuario, priorizando la facilidad de navegación, la claridad visual y la seguridad en las transacciones. La tienda integra herramientas de búsqueda avanzada, filtrado por categorías, promociones dinámicas y múltiples métodos de pago, adaptándose a las necesidades del cliente moderno.

1.2. Objetivo del manual

El propósito de este manual es **guiar al usuario final** en el uso correcto y completo de la plataforma.

Aquí se describen de manera detallada las funciones principales, los pasos para realizar compras, la gestión de la cuenta personal, el proceso de pago, el seguimiento de pedidos y las opciones de atención al cliente.

Asimismo, este documento busca garantizar que los usuarios comprendan el funcionamiento del sistema, eviten errores comunes y aprovechen al máximo las herramientas disponibles en la Tienda Online Alkosto UTP.

1.3. Alcance

Este manual cubre todas las funcionalidades visibles para el **usuario final**, desde el ingreso al sitio web hasta la finalización de una compra o gestión de postventa.

No abarca procesos internos de administración, gestión de inventario o módulos del área administrativa.

El contenido aplica tanto para la versión de escritorio como para la versión móvil responsive del sitio.

1.4. Público objetivo

El presente manual está dirigido a:

- Clientes que utilizan la tienda online para adquirir productos.
- Nuevos usuarios que desean registrarse y conocer las funciones principales del sistema.
- Personal de atención al cliente que brinda soporte a usuarios.

1.5. Requisitos técnicos

Recurso	Requisito mínimo
Navegadores compatibles	Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge u Opera (últimas versiones)
Resolución de pantalla	1366 × 768 px o superior
Conexión	Estable, mínimo 5 Mbps
Cookies y JavaScript	Deben estar habilitados
Dispositivos	Pc o portátil con navegador actualizado

II. Acceso al sistema

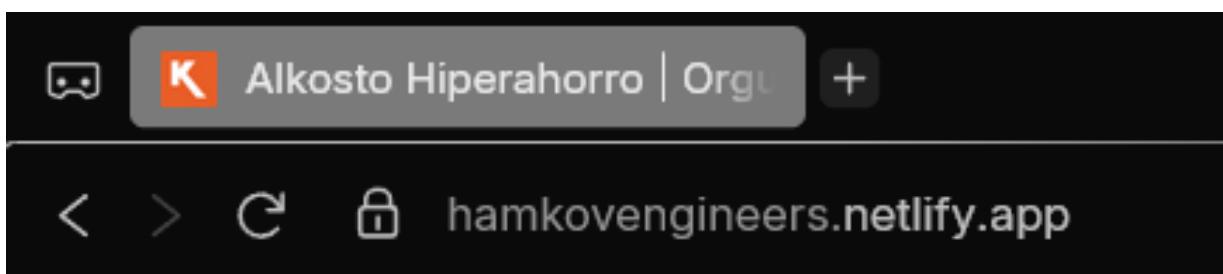
2.1. Descripción general

El acceso al sistema permite a los usuarios ingresar a la **Tienda Online Alkosto UTP** para explorar el catálogo de productos, realizar compras, consultar promociones y gestionar su cuenta personal.

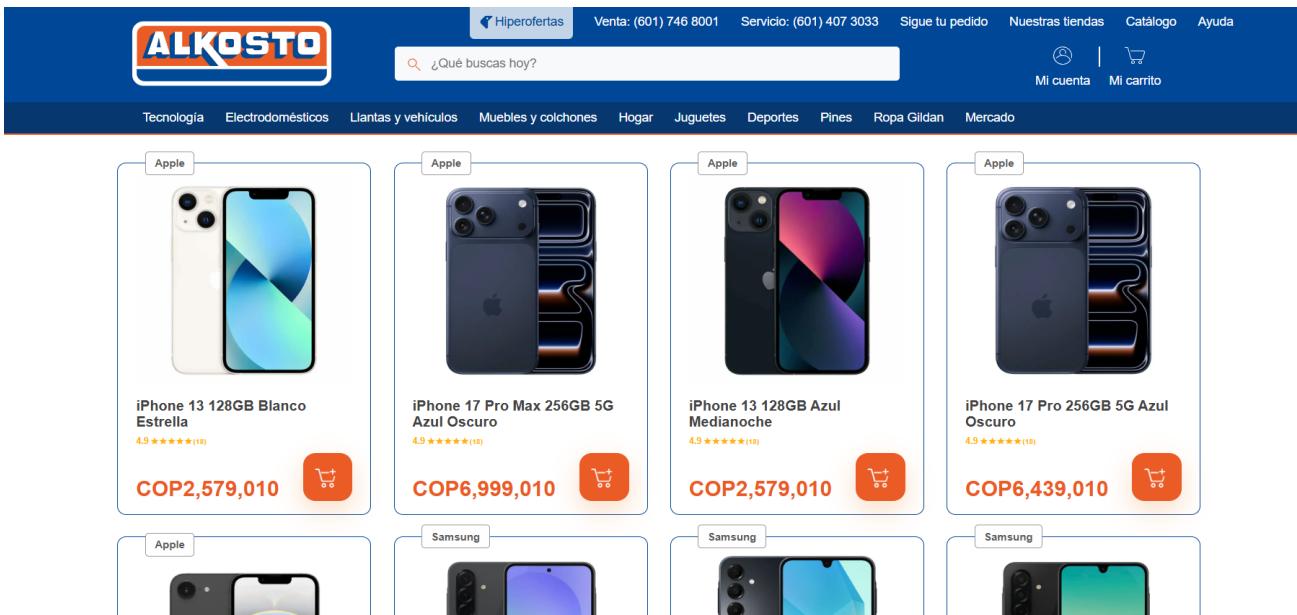
El sitio es de acceso público, pero ciertas funciones (como la compra, el seguimiento de pedidos y la gestión de datos personales) requieren que el usuario **inicie sesión o cree una cuenta**.

2.2. Ingreso al sitio web

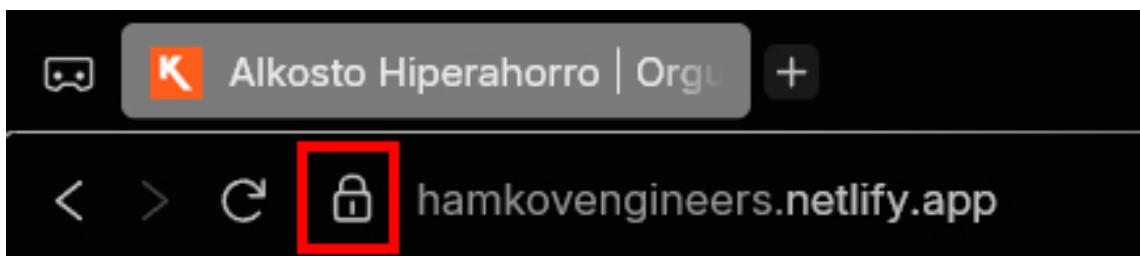
1. Abra su navegador web preferido (Google Chrome, Microsoft Edge, Firefox u Opera).
2. En la barra de direcciones, escriba la URL oficial del sitio:



3. Espere a que cargue la página principal de la tienda



4. Verifique que el candado de seguridad aparezca junto al enlace, lo cual garantiza que la conexión es segura (HTTPS).

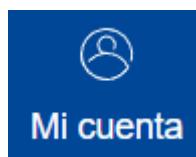


Nota: Si el sitio tarda en cargar, verifique su conexión a internet o actualice la página presionando **F5**.

2.3. Registro de usuario (crear cuenta)

1. En la parte superior derecha, haga clic en

el botón Mi cuenta



2. Se desplegará una pequeña pestaña en la cual deberá ingresar su correo electrónico y hacer clic en el botón **Continuar**

Ingresar o crear cuenta

Accede a tus datos personales, tus pedidos y solicita devoluciones:

Correo electrónico

Continuar



Sigue tu pedido

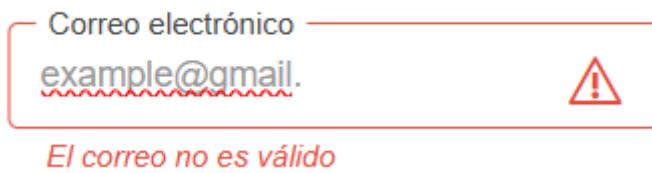
Revisa el estado actual de tu pedido.



Descarga tu factura

Consulta y descarga tu factura.

Nota: Tener en cuenta que le saldrá un mensaje de error como el siguiente si el correo electrónico no es correcto:



3. Complete el formulario de registro con la siguiente información aceptando los **Términos y Condiciones y la Política de Tratamiento de Datos** marcando la casilla correspondiente.

< Volver

Crea tu cuenta completando los datos

Correo electrónico ingresado:
armalejo@gmail.com [Modificar](#)

The registration form includes fields for 'Nombres' (Names) and 'Apellidos' (Last Name). It also features a country selector with the flag of Colombia and the code '+57', and a field for 'Teléfono celular' (Cell Phone Number). At the bottom, there is a checkbox labeled 'He leído y acepto la Política de tratamiento de datos y los Términos y condiciones.' (I have read and accept the Data Processing Policy and Terms and Conditions.) followed by an orange 'Continuar' (Continue) button.

4. Termine el proceso dando clic en el botón **Continuar**.

Consejo: Si no recibe el correo en los primeros minutos, revise la carpeta de Correo no deseado (SPAM) o solicite un nuevo enlace de confirmación desde la página de inicio de sesión.

2.4. Inicio de sesión

Una vez creada la cuenta, el usuario podrá ingresar al sistema de varias maneras:

1. Vía WhatsApp:



Whatsapp

Recibirás un código al número terminado en **0948**



Por medio de este método recibirá un código al número ingresado por vía WhatsApp el cual tendrá un tiempo de un (1) minuto para ser validado y poder acceder.

2. Vía SMS:



SMS

Recibirás un código al número terminado en **0948**



Por medio de este método recibirá un código al número ingresado por vía SMS el cual tendrá un tiempo de un (1) minuto para ser validado y poder acceder.

3. Vía correo electrónico:



Correo

Recibirás un código a chaparroarango851@gmail.com



Por medio de este método recibirá un código al correo electrónico el cual tendrá un tiempo de un (1) minuto para ser validado y poder acceder.

4. Ingreso por contraseña:



Contraseña

Ingresá con la contraseña que asignaste al crear tu cuenta



Por medio de este método usted podrá ingresar con la contraseña asignada anteriormente.

2.4. Cierre de sesión

Por seguridad, se recomienda cerrar la sesión una vez finalizadas las compras o al utilizar un equipo compartido:

Haga clic en el ícono de usuario, ubicado en la esquina superior derecha.

Seleccione **Cerrar sesión** en la parte superior derecha.

The screenshot shows a user profile interface. At the top, it says "Bienvenido/Alejandro" and has a red "Cerrar sesión" button. Below this, there are four menu items with icons: "Mi cuenta" (User icon), "Mi Perfil" (Star icon), "Mis Pedidos" (Grid icon), and "Métodos de Pago" (Card icon). Each item has a brief description below it.

	Mi cuenta
	Aquí podrás consultar todos tus movimientos
	Mi Perfil
	Revisa y edita tus datos personales.
	Mis Pedidos
	Gestiona tus pedidos, devoluciones y fechas de entrega.
	Métodos de Pago
	Agrega y valida tus métodos de pago.

El sistema redirigirá a la página principal.

Recomendación: No seleccione “Recordar contraseña” en computadores públicos o dispositivos de terceros.

2.5. Buenas prácticas de seguridad

Utilice contraseñas seguras y cámbielas periódicamente.

No comparta su información de acceso con otras personas.

Verifique siempre que la dirección del sitio web inicie con **https://** antes de ingresar sus datos.

Cierre sesión después de finalizar la compra o al usar un dispositivo ajeno.

III. Navegación general

3.1. Descripción general

La navegación general del sitio web de **Alkosto Online UTP** está diseñada para ofrecer una experiencia intuitiva, rápida y organizada.

Su estructura permite al usuario **buscar, explorar y acceder fácilmente** a las diferentes categorías de productos, promociones y servicios disponibles.

El diseño se adapta automáticamente a distintos dispositivos (computadores, tablets y celulares), garantizando una visualización correcta y una navegación fluida.

3.2. Estructura principal del sitio

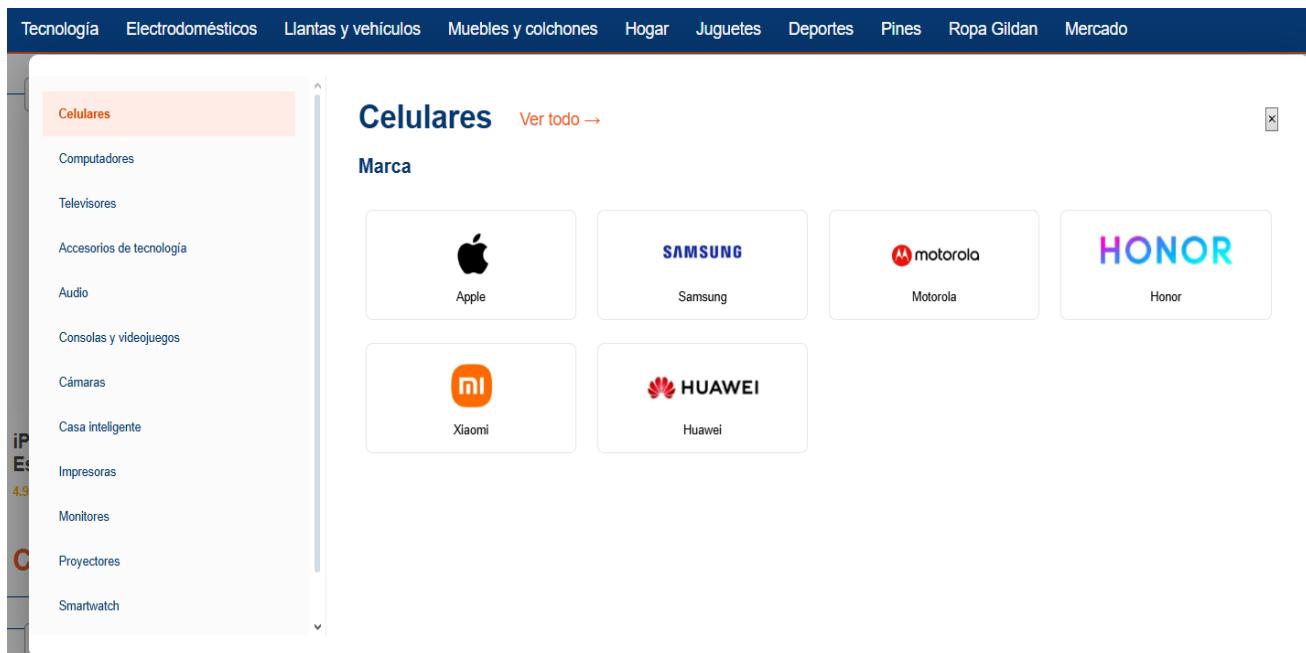
El portal está compuesto por los siguientes elementos visibles desde la página de inicio:

Elemento	Ubicación	Función Principal
Encabezado (Header)	Parte superior	Contiene el logotipo, buscador, acceso a cuenta, carrito de compras y menú principal.
Menú de categorías	Debajo del encabezado	Permite explorar las diferentes secciones de productos organizadas jerárquicamente.
Banner principal	Zona central	Presenta promociones destacadas, campañas o productos en oferta.
Sección de productos destacados	Debajo del banner	Muestra artículos más vendidos, promociones del día o lanzamientos recientes.
Pie de página (Footer)	Parte inferior	Incluye enlaces de ayuda, políticas de privacidad, información de contacto y redes sociales.

3.3. Menú principal de navegación

El **menú principal** es la herramienta más importante para moverse dentro del sitio.

Este menú presenta categorías generales que, al hacer clic, muestran subcategorías específicas.



Consejo: El usuario puede acceder a cualquier categoría haciendo clic directamente sobre el nombre.

Cada categoría despliega una página de catálogo con productos filtrables por marca, precio o disponibilidad.

3.4. Buscador de productos

El buscador se encuentra en la parte superior central del sitio e incluye funciones de **autocompletado y sugerencias inteligentes**.

Pasos para utilizarlo:

1. Haga clic en el campo de búsqueda.
2. Escriba el nombre del producto o palabra clave (por ejemplo: “*celular Samsung*”).
3. Mientras escribe, el sistema mostrará sugerencias automáticas basadas en coincidencias del catálogo.
4. Seleccione una sugerencia o presione **Enter** para ver los resultados completos.

Ejemplo:

Al escribir “*portátil*”, el sistema puede sugerir:

The screenshot shows a search interface with a blue header containing a search bar with the text "portatil". Below the header, there's a sidebar titled "Lo más buscado" with buttons for "Celulares", "Televisores", and "Portátiles". The main area is titled "Resultados" and displays three search results for "Computador Portátil HP 15". Each result card includes an image of the laptop, a brief description, a star rating, and a price. The first two cards have a light blue background, while the third has a white background.

Imagen	Descripción	Valoración	Precio
	Computador Portátil HP 15" Pulgadas Fd0276la - AMD Ryzen 7 - RAM 16GB - Disco SSD 1TB - Plateado	4.9 ★★★★☆(10)	COP2,399,030
	Computador Portátil HP 15" Pulgadas Fd0274la - Intel Core i7 - RAM 16GB - Disco SSD 512GB - Dorado	4.9 ★★★★☆(10)	COP2,489,030
	Computador Portátil HP 15" Pulgadas Fd0268la - Intel Core i5 - 12GB RAM - Disco SSD 512GB - Azul	4.9 ★★★★☆(10)	COP2,099,030

3.5. Barra lateral o filtros (en páginas de categoría)

Cuando el usuario entra en una categoría (por ejemplo, Televisores), en el lado izquierdo aparece una **barra de filtros** que permite refinar los resultados.

Filtros disponibles:

Filtrar por:

Categorías

- Accesorios de Electrónica
- Celulares
- Juguetes

Marca

Buscar por marca

<input type="checkbox"/> Apple	(137) ^
<input type="checkbox"/> Samsung	(0)
<input type="checkbox"/> Motorola	(0)
<input type="checkbox"/> Honor	(29)
<input type="checkbox"/> Xiaomi	(0)
<input type="checkbox"/> Huawei	(16)
<input type="checkbox"/> HP	(0)
<input type="checkbox"/> Lenovo	(0)
<input type="checkbox"/> Asus	(0)
<input type="checkbox"/> Acer	(0)
<input type="checkbox"/> MSI	(0)
<input type="checkbox"/> LG	(0) ▼

[Ver más](#)

Disponibilidad

Disponible

Rango de precio

- 0 - 500.000
- 500.001 - 1.000.000
- 1.000.001 - 2.000.000
- 2.000.001 - 5.000.000
- 5.000.001 - ∞

Cómo usar los filtros:

1. Seleccione una o varias opciones.
2. El sistema actualizará automáticamente los resultados sin necesidad de recargar la página.
3. Para borrar filtros, presione la opción seleccionada anteriormente

3.6. Pie de página (Footer)

El pie de página aparece al final de cada página del sitio e incluye:

<p>Sobre Nosotros</p> <p>Colombiana de Comercio S.A. NIT: 890.900.943-1 Dirección de notificación judicial: Calle 11 No. 31 A – 42 - Bogotá.</p>	<p>Email</p> <p>sugerencias@alkosto.com</p>	<p>Venta telefónica</p> <p>Servicio al cliente: (601) 407 3033 Venta: (601) 364 9734 - (601) 746 8001 - 018000 180222</p>	
<hr/>			
<p>Nuestra Compañía</p> <p>Quiénes somos Nuestras tiendas Nuestras marcas Contáctenos Trabaja con nosotros</p>	<p>Compras en línea</p> <p>Preguntas frecuentes Pago seguro Métodos de envío Medios de pago</p>	<p>Servicios</p> <p>Instalaciones Agendar servicio de instalación Garantía extendida Garantías y servicios</p>	<p>Políticas</p> <p>Términos y condiciones Política de privacidad Política de cookies Política de cambios y devoluciones</p>
<p>Legales</p> <p>Todo lo que debes saber sobre televisión digital terrestre Superintendencia de Industria y Comercio - SIC Términos y Condiciones Ofertas de Medios de pago</p>			

Consejo: Desde el pie de página también se puede acceder al centro de atención al cliente, formulario de contacto.

3.7. Recomendaciones de uso

- Mantenga su sesión activa para acceder más rápido a sus productos favoritos.
- Use el buscador si no encuentra un producto directamente en el menú.
- Aproveche los filtros para reducir el número de resultados.
- Si un enlace no responde, actualice la página o verifique su conexión.

IV. Visualización de productos y detalles de compra

4.1. Descripción general

El módulo de **visualización de productos** permite al usuario conocer toda la información detallada de los artículos disponibles en la tienda.

Desde esta sección, el usuario puede analizar las características, comparar precios, revisar disponibilidad y agregar productos al carrito de compras.

Cada producto cuenta con una **ficha técnica completa**, imágenes de alta calidad y opciones de compra actualizadas en tiempo real.

4.2. Acceso a la ficha del producto

Para visualizar el detalle de un producto, el usuario debe:

- 1. Navegar por una categoría o utilizar el buscador principal.*
- 2. Hacer clic sobre la imagen o el nombre del producto.*
- 3. El sistema abrirá la página de detalle de producto, donde se muestran todos los datos disponibles del artículo.*

4.3. Estructura de la ficha del producto

Sección	Descripción
Imágenes del producto	Muestra una galería con fotos del producto en distintos ángulos. Al hacer clic en una imagen, esta se amplía en un visor emergente.
Nombre del producto	Título principal visible en la parte superior izquierda.
Código o referencia	Número identificador único del artículo.
Precio actual	Monto final de venta al público. Si hay descuentos, se muestra el precio anterior tachado.
Descripción breve	Resumen de las principales características o beneficios.
Valoraciones y comentarios	Calificaciones de otros usuarios (de 1 a 5 estrellas) y opiniones verificadas.
Opciones de envío o retiro	Permite elegir entre envío a domicilio o retiro en tienda, según disponibilidad.
Botón “Agregar al carrito”	Acción principal para iniciar el proceso de compra.
Botón “Favoritos” y “Compartir”	Permite guardar el producto para revisarlo posteriormente o compararlo con otros similares.

4.4. Imágenes y galería del producto

- Cada producto cuenta con mínimo 3 fotografías de alta resolución.
- El usuario puede ampliar cualquier imagen haciendo clic sobre ella.
- Si el producto tiene variaciones (color o modelo), las imágenes se actualizan automáticamente según la selección.

4.5. Información de precios y descuentos

El precio se muestra en formato **moneda local (COP)** e incluye IVA.

Si hay una promoción activa, se visualizan dos precios:

Precio anterior: tachado o en color gris.

Precio actual: resaltado en color naranja o rojo.

Etiqueta de descuento: indica el porcentaje de ahorro (por ejemplo, “20% OFF”).

Ejemplo:

Precio anterior: \$2.499.900

Precio actual: \$1.999.900

4.6. Representación gráfica del producto

iPhone 17 Pro Max 256GB 5G Azul Oscuro

Código: 195950639193

★★★★★ (18 Opiniones) 4.94 / 5.00

Seguro Gratis >

0% Interés Davivienda >



\$ COP6,999,010 Hoy

Resolucion Camara Posterior 148 Mpx Tamaño
Pantalla 6.9 Pulgadas Memoria Interna 256 GB
Memoria RAM 12 GB

Color:



Envío a tu dirección
GRATIS

Recoge en tienda
GRATIS

3

Agregar al carrito

♥ Favoritos Compartir

4.7. Valoraciones y opiniones

La sección de valoraciones permite a los usuarios registrados calificar y comentar su experiencia con el producto.

Características:

Sistema de estrellas (1 a 5).

Comentarios moderados por el administrador.

Recomendación: Leer las reseñas antes de realizar la compra ayuda a conocer la calidad del producto y la satisfacción de otros clientes.

4.8. Recomendaciones de uso

- Verifique siempre la disponibilidad antes de intentar realizar la compra.
- Compare precios entre productos similares antes de añadirlos al carrito.
- Use la opción “Aregar a favoritos” para guardar artículos de interés.
- Si las imágenes no cargan correctamente, actualice la página o cambie de navegador.

V. Proceso de compra

5.1. Descripción general

El proceso de compra permite al usuario seleccionar los productos de su interés, agregarlos al carrito.

El sistema guía al usuario paso a paso desde la selección del producto hasta la confirmación final del pedido, garantizando una experiencia de compra rápida, confiable y segura.

5.2. Agregar productos al carrito

1. Desde la ficha de producto, haga clic en el botón “**Agregar al carrito**”.



2. El sistema mostrará una notificación confirmando que el producto fue añadido correctamente.
3. Si desea continuar comprando, seleccione “< Ver más productos”.
4. Si desea proceder al pago, haga clic en “Mi carrito”.

Consejo: El usuario puede agregar varios productos de distintas categorías antes de finalizar la compra.

5.3. Visualización del carrito de compras

Para acceder al carrito, haga clic en el **ícono del carrito** ubicado en la parte superior derecha del sitio.

En esta sección se muestran todos los productos seleccionados con el siguiente detalle:

Carrito de compras

Productos en el carrito: (1)

Código: 195950627541
iPhone 17 Pro 256GB 5G Azul Oscuro Envío gratis Recoge en tienda
Tamaño: 128 GB, Color: BLANCO

Método de envío

COP8,757,054

COP6,439,010 Hoy

Para pagos con Tarjeta Alkosto · Crédito Fácil CODENSA

Cantidad: 1



< Ver más productos

Mi carrito

Subtotal (1 productos)	COP6,439,010
Entrega	Gratis
Descuentos	-COP0
Total a pagar	COP6,439,010

Elemento	Descripción
Imagen y nombre del producto	Permiten identificar el artículo.
Precio unitario	Costo por unidad antes de impuestos o descuentos.
Cantidad	Campo editable que permite aumentar o disminuir el número de unidades.
Subtotal	Valor total por producto (precio × cantidad).
Botón “Eliminar”	Permite retirar un producto del carrito.
Total general	Suma final de todos los productos seleccionados.

Al realizar cualquier cambio en las cantidades, el sistema **actualiza automáticamente** los totales.

Nota: Si el usuario no ha iniciado sesión, el sistema solicitará autenticarse antes de continuar con la compra.

5.4. Selección del método de entrega

El sistema muestra las opciones disponibles según la ubicación del usuario:

Método	Descripción
Envío a domicilio	Entrega directa en la dirección indicada. Muestra el costo y tiempo estimado de envío.
Retiro en tienda	Permite recoger el producto en la sucursal seleccionada. El sistema mostrará las tiendas más cercanas con disponibilidad.

Nota: Algunos productos pueden tener restricciones de envío por tamaño o cobertura geográfica.

VI. Gestión de cuenta del usuario

6.1. Acceso a la cuenta

Ingresar al sitio web y hacer clic sobre el **ícono de perfil** ubicado en la parte superior derecha.

Seleccione la opción “**Mi cuenta**”.

Una vez autenticado, se mostrará el **Panel principal de usuario**, que contiene un resumen de su información y accesos rápidos a las principales funciones.

The screenshot shows a user interface for managing a user account. At the top, it says "Bienvenido/Alejandro" and has a "Cerrar sesión" (Logout) button. Below this is a list of quick access links:

- Mi cuenta**: Aquí podrás consultar todos tus movimientos
- Mi Perfil**: Revisa y edita tus datos personales.
- Mis Pedidos**: Gestiona tus pedidos, devoluciones y fechas de entrega.
- Métodos de Pago**: Agrega y valida tus métodos de pago.
- Direcciones de envío**: Agrega, edita y/o elimina una dirección
- Mi lista de Favoritos**: Guarda y revisa tus productos

Below this is another section:

- Sigue tu pedido**: Revisa el estado actual de tu pedido.
- Descarga tu factura**: Consulta y descarga tu factura.

Nota: Si el usuario no ha iniciado sesión, el sistema redirigirá automáticamente a la pantalla de autenticación.

6.2. Información personal

En esta sección el usuario puede visualizar y actualizar su información básica registrada en el sistema:

Mis datos

Información personal

Nombre

Alejandro

Sin registrar

Contraseña

Cambiar

Información de contacto

Correo electrónico

chaparroarango851@gmail.com

Teléfono celular

3023270948

Editar

Para editar los datos:

Seleccione **Editar**.

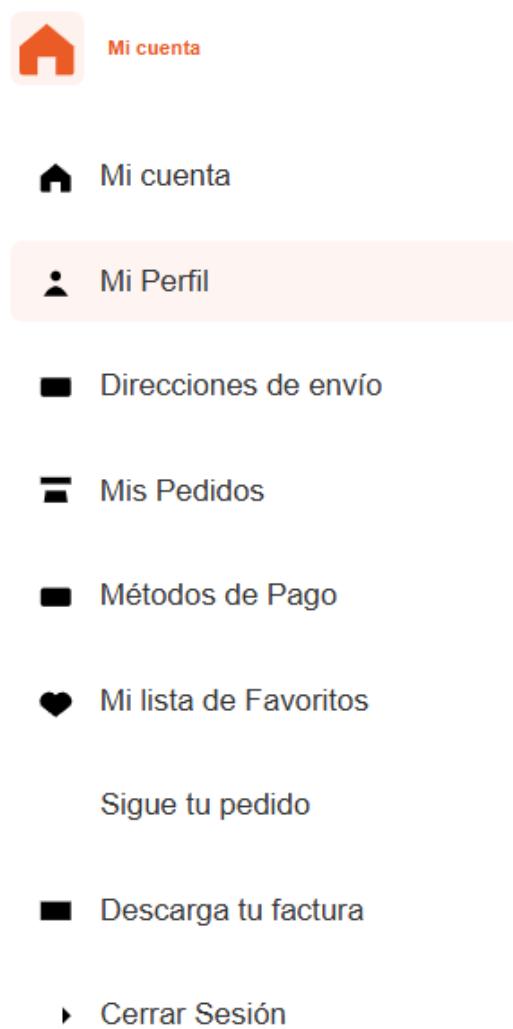
Realice los cambios necesarios.

Presione **Guardar cambios** para actualizar los datos en el sistema.

6.3. Cierre de sesión

Para finalizar la sesión de manera segura:

Haga clic sobre el botón **Cerrar Sesión**.



El sistema lo redirigirá a la página principal

Recomendación: Cierre siempre su sesión al utilizar equipos compartidos o públicos.

6.3. Cierre de sesión

Para finalizar la sesión de manera segura:

Haga clic sobre el botón **Cerrar Sesión**.

VII. Políticas del sitio

7.1. Condiciones de uso

- Uso responsable del sitio y prohibición de fraudes o suplantación.
- Responsabilidad del usuario por la veracidad de los datos registrados.
- Derechos del sitio a suspender cuentas por incumplimientos.

7.2. Política de privacidad y tratamiento de datos

- Tipos de datos recolectados (personales, transaccionales).
- Finalidad del tratamiento: procesamiento de pedidos, facturación, marketing (con consentimiento).
- Derechos del titular (acceso, rectificación, supresión) y cómo ejercerlos.
- Tiempo de conservación de datos.
- Enlace a la política completa y contacto del delegado de protección de datos (DPO).

7.3. Política de envíos

- Cobertura geográfica (ciudades/dptos habilitados).
- Tiempos y costos estimados por tipo de envío.
- Responsabilidad por retrasos atribuibles a transportadoras externas.
- Procedimiento ante envíos extraviados (reclamación con número de guía).

7.4. Política de devoluciones y reembolsos

- Plazo general para devoluciones (ej.: 30 días calendario desde la entrega).
- Condiciones: estado del producto, embalaje, factura.
- Productos excluidos (según normativa o condiciones sanitarias).
- Procedimiento de reembolso y plazos por método de pago.

7.5. Actualizaciones y aceptación

- Fecha de vigencia de políticas y proceso de notificación de cambios.
- Aceptación tácita al usar la plataforma y opción de descarga de la versión vigente.

VIII. Preguntas frecuentes (FAQ)

Inicio > Preguntas Frecuentes

Preguntas Frecuentes

Te guiamos en el proceso de compra en línea.

¿Debo registrarme para poder comprar en Alkosto.com?



Sí, aunque puedes agregar los productos que quieras al carrito de compras sin estar registrado. Cuando realices el proceso de compra debes ingresar tus datos personales, así como el método de envío y tu medio de pago.

¿Cuál es el proceso para comprar en Alkosto.com?



Para encontrar el producto que quieras tienes dos opciones:

Buscador: ingresa el nombre artículo que necesitas en nuestro buscador interno ubicado en la parte superior de la página web. Así podrás filtrar y ver otros productos relacionados.

Mapa de categorías: justo debajo del buscador encontrarás nuestras 12 categorías y las ofertas que tenemos disponibles.

Cuando encuentres el producto que quieras:

1. Agrega el producto al carrito de compras.
2. Cuando estés listo, da clic en el botón 'Ir a pagar' ubicado dentro del carrito.
3. Ingresa tus datos personales y los datos del domicilio a donde quieras que enviemos tu compra, o si quieras recogerla en tienda.
4. Ingresa el medio de pago que prefieras.
5. Confirma tu pedido y listo.

¿En Alkosto.com tengo los mismos precios y descuentos que en tienda?



Nuestros precios son los mismos en tiendas que en internet, la mayoría de nuestros productos los encuentras disponibles tanto en tiendas como en .com

¿Encuentro los mismos productos tanto en tienda física como en alkosto.com?



Sí, el catálogo es el mismo. Sin embargo, para recibir información sobre la disponibilidad de productos en nuestras tiendas puedes comunicarte a nuestra línea de servicio al cliente (601) 4073033.

¿Puedo devolver un producto comprado en línea?

X

Consulta la política de devoluciones; normalmente es posible dentro de los plazos establecidos y con la documentación requerida.

¿Hay restricciones en el número de artículos que puedo comprar?

X

Sí, la restricción se calcula por un número máximo de artículos y el valor total del pedido. En el momento de agregar los productos al carrito te informaremos si superas ese límite.

¿Puedo hacer compras desde fuera de Colombia?

X

Si, siempre y cuando el pago se realice con medios de pago emitidos en Colombia y se pueda validar el pago.

¿Puedo comprar más de una unidad del mismo artículo?

X

Sí, pero cada cliente tiene un límite de 4 unidades por producto.

¿Puedo comprar desde el exterior para que sea enviado a Colombia?

X

Aquí puedes consultar el listado completo de las ciudades y municipios en los que tenemos cobertura.

¿Con qué medios puedo pagar?

X

Tarjetas de crédito de las franquicias Visa, Mastercard o American Express de cualquier banco.

Tarjeta débito a través de PSE.

Tarjeta de crédito Alkosto.

Nequi - DaviPlata.

Bancolombia Débito y A La Mano.

Tarjeta Codensa.

Transferencias en efectivo a través de Efecty y Baloto.

¿Puedo utilizar más de un medio de pago para mis compras en línea?

X

No, actualmente cada pedido solo puede ser pagado con un medio de pago.

¿Puedo tener asesoría en el proceso de compra?

X

Sí, si necesitas ayuda puedes comunicarte a nuestra línea de venta telefónica (601) 746 8001.

¿El pago es seguro?

X

Tomamos todas las medidas de seguridad que se encuentran a nuestro alcance para garantizar la seguridad de tus compras.

¿Si un producto presenta una falla lo puedo cambiar?

X

Sí, para conocer las condiciones e instrucciones para realizar un cambio te invitamos a consultar nuestra Política de Cambios y Devoluciones.

¿A dónde me puedo comunicar si tengo una duda?

X

Si tienes dudas sobre productos o pedidos puedes contactarnos a través de nuestra línea de servicio al cliente (601) 4073033. También puedes diligenciar este formulario <https://www.alkosto.com/contacto/c/contacto>

IX. Glosario de términos

- **Carrito de compras:** Espacio donde se acumulan los productos seleccionados antes de pagar.
- **PDP (Product Detail Page):** Página de detalle del producto.
- **PLP (Product Listing Page):** Página de listado/categoría con varios productos.
- **SKU:** Código único de stock de un producto.
- **Guía de envío / número de tracking:** Código proporcionado por la transportadora para rastrear el paquete.
- **Reembolso (refund):** Devolución del dinero al cliente tras una cancelación o devolución aprobada.

X. Contacto y soporte técnico

10.1. Información de contacto

- Teléfono de atención: +57 1 800 000 000.

Correo electrónico: soporte@alkosto.com.

Centros de servicio y tiendas: Listado y horarios a continuación:

Alkosto Avenida 68 Abierto	Abierto
Av Cr 68 No. 72 - 43 ▼ ⓘ Domingo: 07:00 a. m. - 9:00 p. m. Ver detalle Cómo llegar	 Ver detalle Cómo llegar
Alkosto Barranquilla Abierto	Abierto
Calle 98 No. 51B - 91, Sector Buenavista ▼ ⓘ Domingo: 8:00 a.m. - 9:00 p.m. Ver detalle Cómo llegar	 Ver detalle Cómo llegar
Alkosto Bolívar Abierto	Abierto
Av Cr 68 No. 72 - 43, Bogotá ▼ ⓘ Domingo: 07:00 a. m. - 9:00 p. m. Ver detalle Cómo llegar	 Ver detalle Cómo llegar
Alkosto Cali Norte Abierto	Abierto
Cr 1 con, Cl. 62 Nte ▼ ⓘ Domingo: 07:00 a. m. - 9:00 p. m. Ver detalle Cómo llegar	 Ver detalle Cómo llegar
Alkosto Cali Sur Abierto	Abierto
Cl 13 No. 80 - 187 ▼ ⓘ Domingo: 07:00 a. m. - 9:00 p. m. Ver detalle Cómo llegar	 Ver detalle Cómo llegar
Alkosto Calle 170 Abierto	Abierto
Cr 69 No. 170 - 15 ▼ ⓘ Domingo: 07:00 a. m. - 9:00 p. m. Ver detalle Cómo llegar	 Ver detalle Cómo llegar
Alkosto Carrera 30 Abierto	Abierto
Cr 30 No. 10 - 25 ▼ ⓘ Domingo: 07:00 a. m. - 9:00 p. m. Ver detalle Cómo llegar	 Ver detalle Cómo llegar
Alkosto El Edén Abierto	Abierto
Av Boyacá No. 15 - 98, Lc 1 -102 y 2 - 116 ▼ ⓘ Domingo: 07:00 a. m. - 9:00 p. m. Ver detalle Cómo llegar	 Ver detalle Cómo llegar
Alkosto Floridablanca Abierto	Abierto
Anillo vial km 2.5 Girón, Bucaramanga ▼ ⓘ Domingo: 07:00 a. m. - 9:00 p. m. Ver detalle Cómo llegar	 Ver detalle Cómo llegar
Alkosto Ipiales 20 de Julio Abierto	Abierto
Cr 5A No. 8-36, Parque 20 de Julio ▼ ⓘ Domingo: 07:00 a. m. - 8:00 p. m. Ver detalle Cómo llegar	 Ver detalle Cómo llegar
Alkosto Ipiales Gran Plaza Abierto	Abierto
Cl 25 No. 6B-23, C.C Gran Plaza ▼ ⓘ Domingo: 07:00 a. m. - 9:00 p. m. Ver detalle Cómo llegar	 Ver detalle Cómo llegar
Alkosto Mosquera Abierto	Abierto
Calle 3 #14a-16 ▼ ⓘ Domingo: 07:00 a. m. - 9:00 p. m. Ver detalle Cómo llegar	 Ver detalle Cómo llegar
Alkosto Outlet - Bodegas Cerrado	Cerrado
Ac. 45A Sur No. 51 - 90 ▼ ⓘ Domingo: 10:00 a.m. - 6:00 p.m. Ver detalle Cómo llegar	 Ver detalle Cómo llegar
Alkosto Avenida 68 Cerrado	Cerrado
Av Cr 68 No. 72 - 43, Bogotá ▼ ⓘ Domingo: 10:00 a.m. - 6:00 p.m. Ver detalle Cómo llegar	 Ver detalle Cómo llegar

10.2. Horarios y tiempos de respuesta

- **Correo:** respuesta inicial ≤ 24 horas hábiles.
- **Formularios:** respuesta inicial ≤ 24 horas hábiles.

10.3. Formatos de comunicación y plantillas

- **Plantilla de reporte de reclamo (sistema):** Número de pedido, fecha, descripción, fotos adjuntas, datos del cliente.

- **Respuesta automática por correo (reporte recibido):**

“Hemos recibido tu solicitud (Caso #...). En breve un asesor te contactará.”

- **Plantilla de cierre de caso:** Resumen de acciones, resolución y pasos a seguir.