

Preguntas Frecuentes – EcoMarket

Bienvenido a la sección de preguntas frecuentes de **EcoMarket**. Aquí encontrarás información clara y detallada sobre nuestros procesos de compra, envío, devoluciones, métodos de pago y atención al cliente.

Envíos y entregas

¿Cuánto tarda el envío?

El tiempo estándar de entrega es de **3 a 5 días hábiles**. Para zonas rurales o alejadas, los envíos pueden tardar hasta **7 días hábiles**.

¿Ofrecen envíos internacionales?

Sí, realizamos envíos internacionales a más de **20 países** en América y Europa. El tiempo de entrega puede variar entre **7 y 15 días hábiles**.

¿Cómo puedo rastrear mi pedido?

Cada pedido tiene un número de seguimiento único (**tracking**) que podrás encontrar en tu correo de confirmación. Ingresa este código en nuestro portal o en el sitio del transportador para conocer el estado actualizado.

¿Qué pasa si mi pedido se retrasa?

Si el pedido se retrasa más de **48 horas** respecto a la fecha estimada, puedes solicitar un **cupón de compensación del 10%** para tu próxima compra.

Pagos y facturación

¿Qué métodos de pago aceptan?

Aceptamos los siguientes métodos:

- Tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, American Express).
- Tarjetas débito.
- PayPal.
- Transferencias bancarias directas.
- Pagos contraentrega (en algunas ciudades seleccionadas).

¿Es seguro pagar en EcoMarket?

Sí, todos los pagos se procesan mediante plataformas certificadas con **PCI DSS** y **SSL de 256 bits**, garantizando la seguridad de tus datos.

¿Puedo pedir una factura a nombre de mi empresa?

Sí, al momento de la compra puedes registrar los datos de facturación de tu empresa y recibirás la factura electrónica en tu correo.

Devoluciones y reembolsos

¿Cómo puedo hacer una devolución?

Debes iniciar sesión en tu cuenta EcoMarket, ir a “**Mis pedidos**”, seleccionar el producto y elegir la opción “**Devolver**”. Recibirás una etiqueta de devolución para enviar el producto en su empaque original.

¿Cuál es el plazo para devolver un producto?

El plazo estándar es de **30 días** desde la fecha de entrega. Pasado este tiempo, no podemos garantizar la aceptación de la devolución.

¿Qué condiciones debe cumplir el producto para devolución?

- Debe estar en su empaque original.
- No debe presentar daños o señales de uso excesivo.
- Debe incluir todos los accesorios y manuales.

¿Cuánto tarda el reembolso?

El reembolso puede tardar entre **5 y 10 días hábiles** dependiendo del método de pago.

¿Qué pasa si mi producto llegó dañado?

En caso de productos defectuosos o dañados durante el transporte, ofrecemos un reemplazo gratuito o el reembolso completo del dinero.

Productos y disponibilidad

¿Todos los productos son originales?

Sí, todos nuestros productos provienen de fabricantes certificados y distribuidores oficiales.

¿Qué hago si un producto está agotado?

Puedes activar la opción “**Notificarme cuando esté disponible**” para recibir un correo en cuanto el producto vuelva a estar en stock.

¿Ofrecen garantía en los productos?

Sí, la mayoría de los productos tienen garantía entre **6 y 12 meses**. Puedes consultar la duración exacta en la descripción de cada producto.

Mi cuenta EcoMarket

¿Cómo creo una cuenta?

Debes registrarte con un correo electrónico válido y crear una contraseña. También puedes usar tu cuenta de Google o Facebook para iniciar sesión.

¿Qué hago si olvidé mi contraseña?

En la pantalla de inicio de sesión, selecciona “**¿Olvidaste tu contraseña?**” y sigue las instrucciones para restablecerla.

¿Puedo cambiar la dirección de entrega?

Sí, siempre que el pedido no haya sido despachado. Ingresa a tu perfil, selecciona el pedido y edita la dirección.

Atención al cliente

¿Cómo puedo comunicarme con soporte?

Puedes contactarnos a través de:

- **Chat en línea 24/7** en nuestro sitio web.
- **Correo electrónico:** contact@ecomarket.com
- **Teléfono:** +1-800-ECOMARKET

¿Atienden los fines de semana?

Sí, nuestro soporte está disponible **los 7 días de la semana**, las 24 horas.

¿Tienen un programa de fidelización?

Sí, contamos con el programa **EcoPuntos**, donde acumulas puntos por cada compra y puedes redimirlos en descuentos futuros.

Sostenibilidad

¿Los empaques son ecológicos?

Sí, el 90% de nuestros empaques son **biodegradables o reciclables**, como parte de nuestro compromiso ambiental.

¿Tienen productos certificados como sostenibles?

Sí, muchos de nuestros artículos cuentan con sellos de certificación como **Fair Trade, Orgánico y EcoLabel**.
