**🛒 Preguntas Frecuentes (FAQ)**

#### 🕐 ****Horarios y Atención****

**¿Cuál es el horario de atención de las tiendas físicas?**  
El horario de atención de cada sucursal está disponible en nuestra página web [www.supermercado.com.co](http://www.supermercado.com.co)

**¿Tienen horario especial en festivos o temporadas altas?**  
Sí, se informa con anticipación en redes sociales y en la página de inicio.

#### 🚚 ****Pedidos y Entregas****

**¿Puedo hacer pedidos en línea?**

Sí. Contamos con atención personalizada por WhatsApp 3009999999 y también puedes comprar por nuestra página web [www.supermercado.com.co](http://www.supermercado.com.co).

**¿Cuánto tiempo tarda el domicilio?**  
Entre 2 y 4 horas dependiendo de la ubicación. Puedes agendarlo para una franja horaria específica.

**¿Qué zonas cubren con el servicio de domicilio?**  
Actualmente cubrimos toda el área metropolitana. Consulta tu dirección al finalizar la compra.

**¿Puedo modificar un pedido después de haberlo enviado?**  
Solo si aún no ha sido despachado. Comunícate de inmediato al WhatsApp de servicio al cliente 3009999999.

**¿Puedo recoger mi pedido en tienda?**  
Sí, puedes seleccionar la opción "Recoger en tienda" y te avisaremos cuando esté listo.

**¿Cuál es el costo del domicilio?**

El valor del domicilio varía según la distancia, pero es gratuito por compras superiores a $100.000 COP.

**¿Qué hago si un producto llega en mal estado o no corresponde a mi pedido?**

Contáctanos en un máximo de 24 horas después de la entrega al correo [servicioalcliente@supermercado.com.co](mailto:servicioalcliente@supermercado.com.co) o por WhatsApp. Te haremos cambio o devolución sin costo.

#### 💳 ****Pagos y Facturación****

**¿Qué medios de pago aceptan en tienda?**  
En nuestras sucursales físicas puedes pagar con:

* Efectivo
* Tarjetas débito y crédito (Visa, MasterCard, American Express)
* Vales empresariales y bonos de alimentación
* Billeteras digitales (Google Pay, Apple Pay, etc.)

**¿Qué medios de pago aceptan en la tienda en línea?**  
En compras por la web o app aceptamos:

* Tarjetas débito y crédito (Visa, MasterCard, American Express)
* PSE (Pagos desde cuenta bancaria)
* Billeteras digitales (Google Pay, Apple Pay, etc.)

**¿Cómo solicito mi factura electrónica?**  
Solicítala en caja o al finalizar tu compra en línea. Ten en cuenta que para eso debes registrar previamente tus datos en el formulario web de facturación. Sigue estos pasos:

1. Ingresa a nuestra página web y dirígete a la sección “Factura Electrónica”.
2. Diligencia el formulario con tus datos: nombre o razón social, NIT o cédula, dirección, correo electrónico y número de pedido.
3. Envía el formulario.