**Preguntas frecuentes**

**Medios de pago aceptados**

Contamos con integración con PayU para que elijas el método de pago que más te convenga. PayU permite el pago a través de: tarjeta crédito, débito, cuenta de ahorros o cuenta corriente, Efecty o Baloto.

**Proceso de compra**

Nuestro proceso de compra es muy sencillo y está pensado en facilitar tu vida, podrás observar que a medida que agregas productos a tu carrito el proceso será muy intuitivo, aun así, si presentas problemas, te recomendamos comunicarte al WhatsApp que aparece en pantalla.

**Envíos a toda Colombia**

Contamos con envíos a todo el país, el tiempo de envío que manejamos es de 5 a 8 días hábiles.

**¿Cómo aplico descuentos?**

En los productos que aparecen con descuento, los valores de este serán añadidos de forma automática en el proceso de pago, antes de hacer el pago podrás verificar que los descuentos hayan sido aplicados.

**¿Los precios incluyen IVA?**

Si, el valor de todos los productos que ves en nuestra página de internet ya tiene incluido el valor del IVA.

**¿Cuál es el costo y tiempo de envío?**

Contamos con un tiempo de envío de 5 a 8 días hábiles. El costo de este será determinado en cada caso particular dependiendo del destino, peso y volumen del paquete. Este valor será calculado en el proceso de la compra y te será informado en el momento de la liquidación de la orden de compra, todos estos valores te serán informados antes de que realices el proceso de pago.

**¿Es seguro comprar en Protea Lingerie?**

¡Por supuesto! Nuestra plataforma tecnológica de comercio electrónico Shoppify y nuestro aliado de pagos PayU LATAM cuentan con la certificación PCI “PCI Compliance” que hacen de nuestra página una página todalmente segura. La confidencialidad de los datos queda garantizada por el sistema de seguridad que ofrece PayU.

**¿Puedo hacer seguimiento a mi pedido?**

¡Si! En el momento en que enviamos tu pedido, a tu correo electrónico llegará el número de guía para hacer seguimiento de este.

**¿Puedo devolver mi pedido?**

Por razones de envío nuestros productos no cuentas con cambios, sin embargo, si cuentan con garantías por problemas de calidad. Para más información visita términos y condiciones.