

PREGUNTAS Y RESPUESTAS



PREGUNTAS	RESPUESTA
GENERALES	
1. ¿Qué puedo hacer en Mi Tienda Pozuelo?	La Tienda en línea Pozuelo es una plataforma que fue creada para ofrecer experiencias a los consumidores, de una manera sencilla, a un clic y hasta el lugar en donde estén. En la tienda en línea podrás encontrar varias secciones así como combos con regalías y sorpresas especiales, navegá el menú completo para que podás conocer toda nuestra oferta.
2. ¿Mi Tienda Pozuelo pertenece a alguna marca?	Claro, Mi Tienda Pozuelo es una plataforma que pertenece a Grupo Nutresa.
3. ¿Puedo remover mis datos de la plataforma?	Claro, en el momento que consideres que no quieres pertenecer más a Mi Tienda Pozuelo, podés solicitar la eliminación de tus datos.
4. ¿Cuáles son los beneficios de crear una cuenta en Mi Tienda Pozuelo?	Al crear una cuenta, podrás vivir la experiencia de compra en Mi Tienda Pozuelo, podrás acceder a combos y productos exclusivos de la plataforma, guardar múltiples direcciones de entrega, ver el historial de tus pedidos, pagar más rápido, enterarte de promociones únicas. ¡No te lo podés perder!
5. ¿Cuáles datos debe contener mi contraseña?	Te recomendamos que tu contraseña contenga al menos 8 caracteres, al menos 1 caracter en mayúscula, 1 caracter en minúscula, y 1 caracter especial (@, #, \$, etc.)
6. No puedo acceder al sitio, hay un error en la página. ¿Qué hago?	En ocasiones debido al alto tráfico que recibimos en el sitio, podríamos experimentar inestabilidad. En este caso te agradecemos el reporte a través de cualquiera de nuestros canales de atención al cliente: Llamanos al: 4001-0686. Escribinos al: servicioalcliente@pozuelo.cr
PRODUCTOS	
¿Qué productos puedo encontrar?	En Mi Tienda en línea Pozuelo podrás encontrar los productos más exclusivos, golosinas, galletas, bebidas, barras y cereales, snacks y semillas, repostería, café e infusiones y mucho más!
¿Por qué no puedo encontrar en la tienda todos los productos?	Nos enfocamos en ofrecerte tus productos favoritos. Todos los meses te presentamos productos y combos nuevos para que siempre encuentres sorpresas. Sin embargo si quieres sugerirnos algún nuevo producto podés hacer por medio de los canales de atención al cliente como el teléfono: 4001-0686, el chat en línea en la misma página o al correo: mitiendaenlinea@pozuelo.cr
Vencimiento de los productos	Los productos que te ofrecemos en Mi Tienda Pozuelo cuentan con el respaldo de calidad de siempre y los vencimientos de los productos son los mismos de cualquier otro producto que podés encontrar en el mercado. La excepción la tendrían únicamente productos como los queques que estos cuentan con vencimientos acordes a este tipo de productos.
¿En mi Tienda Pozuelo encuentro únicamente productos de Pozuelo?	Esa es una de nuestras grades sorpresas, en Mi Tienda Pozuelo vas a poder encontrar todos los productos de tus marcas favoritas como: Tutto, Nucita, Colcafé, Pozuelo, Tosh, Bokitas, Zuko, Livean, Granuts, Chiky, Chocobolas, Choy's, Cocoa Dulce, Johnny's, Bénét, entre otras.
ENVÍOS	
¿Hay una cantidad mínima de productos o de dinero para realizar un pedido?	Esta plataforma de venta en línea nació para complacerte, no contamos con cantidad mínima de compra.
¿Se entregarán los productos a mi casa?	¡Claro! Te entregaremos tu pedido en la dirección que nos indiqués dentro del GAM.
¿Es seguro recibir un producto en mi casa?	¡Por supuesto! Nos preocupamos mucho por la salud de nuestros consumidores. Por eso, al momento de recibir la compra, te recomendamos recibir al mensajero con tapabocas manteniendo distancia, desinfectar correctamente el paquete antes de abrirlo y luego lavarte las manos correctamente.
¿Quién puede recibir la compra?	La persona que vos nos indiqués. Si no vas a ser vos por favor indicánoslo en el campo de comentarios o notas en el espacio de dirección de entrega al finalizar tu compra. En caso de no estar presente en tu ubicación para recibir tu compra, te recomendamos que informés debidamente a la persona que será responsable de hacerlo por vos.
¿Las compras realizadas se entregan en todo el país?	No, en la zona de pago podrás revisar nuestra zona actual de cobertura. Pronto estaremos ampliando nuestra zona de entregas en diferentes ciudades del país.
¿Puedo enviar producto a una dirección diferente a la de facturación?	Sí, podés comprar productos y enviarlos a una dirección diferente a la de la facturación, siempre y cuando haya una persona mayor de 18 años que pueda recibir el paquete. ¡Esta plataforma también está pensada para que podás sorprender a tus seres queridos, podés enviárselos de sorpresa!
¿Cuál es el costo de envío para mi dirección?	Los costos de envío variarán de acuerdo a tu dirección y al tipo de envío que hayas seleccionado al momento de compra. Podrás ver el costo exacto antes de pagar la orden.
¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?	El tiempo de envío dependerá de tu dirección y del tipo de servicio que hayas seleccionado. Podrás ver el tiempo estimado de entrega antes de pagar la orden.
Mi pedido aún no ha llegado ¿Qué hago?	Si aún no pasó el tiempo mínimo de entrega, te pedimos que aguardes a que se cumpla. Si ya pasó el tiempo estipulado, te recomendamos contactarnos por medio del número: 4001-0686 o escribinos al correo electrónico: mitiendaenlinea@pozuelo.cr o por medio del chat en línea en la misma página. No te olvidés mencionarnos tu nombre completo, número de identificación y número de pedido.
¿Es posible recoger productos en una tienda?	Claro, dentro de las opciones de entrega al finalizar tu pedido podrás elegir la opción de retirar tu pedido en nuestra Tienda Pozuelo en la Uruca, ubicada en nuestras instalaciones, 300 metros norte del puente Juan Pablo II.
MEDIOS DE PAGO Y PROMOCIONES	
Me cobraron de más por mi envío. ¿Qué puedo hacer?	Para evaluar tu situación, por favor comunicate lo más pronto posible con nosotros por medio del número: 4001-0686 o escribinos al correo electrónico: mitiendaenlinea@pozuelo.cr . No te olvidés de mencionarnos tu nombre completo, número de identificación y número de pedido.
¿Cuáles son los medios de pago aceptados?	Podés pagar tus compras con todas las tarjetas de crédito y débito Visa, Master Card y American Express.
Estoy intentando comprar con mi tarjeta pero me genera un error... ¿Qué puedo hacer?	Para ayudarte a resolver tu situación, por favor comunicate lo más pronto posible con nosotros por medio del número: 4001-0686 o escribinos al correo electrónico: mitiendaenlinea@pozuelo.cr . No te olvidés de mencionarnos tu nombre completo, número de identificación y número de pedido.
¿Puedo pagar en efectivo?	Por tu seguridad en este momento el pago en efectivo no es posible en Mi Tienda Pozuelo. Podés pagar tus compras con todas las tarjetas de crédito y débito Visa, Master Card y American Express.
¿Puedo devolver una compra? (Error, tiempos de entrega, costo de envío, malas condiciones)	Para ayudarte a resolver tu situación, por favor comunicate lo más pronto posible con nosotros, llamanos al 4001-0686 o escribinos al correo electrónico: servicioalcliente@pozuelo.cr . No te olvidés de mencionarnos tu nombre completo, número de identificación y número de pedido.
¿Puedo cancelar mi compra?	Para poder ayudarte por favor comunicate llamanos al 4001-0686 o escribinos al correo electrónico: mitiendaenlinea@pozuelo.cr
¿Puedo utilizar un cupón de descuento más de una vez?	Depende de cada promoción. Algunos cupones pueden ser utilizados en más de una compra y otros son válidos sólo por única vez. En la descripción de la promoción podrás encontrar los detalles.
¿Cómo ingreso un cupón de descuento?	Debés agregar todos los productos que desees y dirigirte al carrito. Allí podrás colocar el cupón de descuento y validar si aplica a tu compra. También podés ingresarlo directamente al momento de pagar la compra.