



PREGUNTAS FRECUENTES

COMPRAS ONLINE

1. ¿Cómo comprar en www.laboratoriosathos.com?

Para encontrar el producto que deseas puedes navegar a través de nuestras 3 líneas de producto (Cosméticos, Droga Blanca y Aseo & Limpieza) en nuestro menú o utilizar la barra de búsqueda ubicada en cada categoría.

Una vez elegido el producto que deseas, selecciona la presentación y las unidades. Luego agrégalo al Carrito de Compras dando click en “Añadir al carrito”. Una vez agregado puedes seguir navegando y agregar todos los productos que desees.

Cuando termines de agregar todos los productos, ve a tu carrito de compras ubicado en la parte superior de la página web. Aquí encontraras el resumen, verifica toda la información y haz click en “finalizar compra”.

Posteriormente ingresa toda la información solicitada para continuar con el proceso.

Antes de finalizar, recuerda leer nuestros términos y condiciones y marcar la casilla. Una vez realizado este paso haz click en “Realizar pedido”

Elige el método de pago que desees. Puedes pagar con Tarjeta de Crédito, PSE (tarjeta débito, cuenta de ahorros o cuenta corriente), Efecty o Baloto. Utilizamos la plataforma de pagos PAYU, por lo que puedes estar seguro y tranquilo al momento de realizar el pago e introducir tu información confidencial.

Verifica el mensaje de confirmación de tu compra y espera el correo de confirmación y luego recibe tu pedido en la puerta de tu casa y oficina.

Si tienes alguna duda también te puedes comunicar a través de nuestro correo mercadeo@laboratoriosathos.com, nuestra línea (57)(4) 3616688 de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm o a través de nuestra página web www.laboratoriosathos.com.co en el formulario de ‘Contáctanos’.

2. No logro finalizar la compra con mi tarjeta en la tienda online ¿Por qué?

Antes de finalizar la compra asegúrate de haber ingresado los datos de tu tarjeta de crédito correctamente incluyendo nombre de tarjetahabiente, número de tarjeta, fecha de validez, y código de seguridad, en caso de estar haciendo el pago con PSE asegúrate de tener los permisos para realizar compras online a través de cuenta.

Si no puedes proceder con tu pago comunícate con nosotros a través de nuestro correo mercadeo@laboratoriosathos.com, nuestra línea (57)(4) 3616688 de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm o a través de nuestra página web www.laboratoriosathos.com.co en el formulario de ‘Contáctanos’.

3. ¿Cómo utilizar un cupón de descuento?

Si tienes un cupón de descuento, debes ingresar el código en el campo que dice "Código de cupón" en el carrito de compras y luego hacer click en "Aplicar cupón". Automáticamente se aplicará el descuento! Escribe correctamente el código del cupón, respeta las mayúsculas, minúsculas y los números.

4. ¿Los precios incluyen IVA?

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

5. ¿Es seguro comprar en www.laboratoriosathos.com?

Es 100% seguro. Nuestro aliado de pagos PAYU LATAM cuentan con la certificación PCI DSS para el manejo seguro de la información de tarjetas de crédito. Adicionalmente en nuestra política de tratamiento y protección de datos puedes consultar el manejo de tus datos personales.

6. Pedido Mínimo

Para realizar tu compra, debes cumplir con el pedido mínimo el cual es \$30.000

DESPACHO Y ENTREGA

7. ¿Cuál es el tiempo y costo de envío?

Por compras iguales o superiores a \$130.000 en nuestra tienda online, el envío es Gratis a toda Colombia! El tiempo de entrega está entre 2 y 12 días hábiles según la ciudad de destino.

Si tu pedido es inferior a \$130.000, el costo de envío será de \$10.000 a ciudades principales e intermedias. Para re-expediciones y destinos especiales tales como San Andrés, se contactará al cliente y se le informará el costo adicional que debe cancelar.

8. ¿Cómo hacer seguimiento de mi pedido?

Para hacer seguimiento a tu pedido puedes esperar el correo con las instrucciones o contactarnos en el correo mercadeo@laboratoriosathos.com

9. ¿Qué debo hacer si quiero cambiar la dirección de entrega o cometí un error al realizar la compra?

Te puedes comunicar a través de nuestro correo mercadeo@laboratoriosathos.com, nuestra línea (57)(4) 3616688 de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm o a través de nuestra página web www.laboratoriosathos.com.co en el formulario de 'Contáctanos'.

10. ¿Qué debo hacer si no estaba en el momento de la entrega?

Si no estás para recibir tu pedido, la transportadora puede dejar tu producto con cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio registrado en el momento de la compra. Si no hay nadie para recibir el pedido, se realizará un nuevo intento de entrega. Si no se puede realizar la entrega del pedido éste será devuelto a nuestras bodegas y te informaremos las novedades.

11. ¿Qué debo hacer si mi producto no es el que pedí?

Si no recibes el producto que ordenaste, contáctanos a través de nuestra línea (57)(4) 3616688 de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm, nuestro correo mercadeo@laboratoriosathos.com o

nuestra página web www.laboratoriosathos.com.co en el formulario de 'Contáctanos'. Realizaremos el proceso de devolución sin ningún costo adicional al ser un error nuestro.

12. ¿Se hacen entregas internacionales?

Actualmente sólo se realiza entregas en el territorio Colombiano.

13. ¿Qué hacer si mi pedido se demora más de lo normal?

Comunícate con nosotros a través de nuestro correo mercadeo@laboratoriosathos.com, nuestra línea (57)(4) 3616688 de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm o a través de nuestra página web www.laboratoriosathos.com.co en el formulario de 'Contáctanos'.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

14. ¿Como cambiar el producto?

Puedes solicitar el cambio de tu producto según los términos establecidos en nuestra política de entregas y devoluciones.

15. ¿Cuánto tiempo tienes para realizar devoluciones y cambios?

Para realizar un cambio de compras realizadas por nuestra página web, tienes hasta 15 días hábiles después de realizada tu compra. Para ejercer el derecho al retracto y recibir el dinero de vuelta tienes hasta 5 días después de la entrega del producto. Consulta nuestra política de entregas y devoluciones.

16. ¿Qué debo hacer para cambiar o devolver algún producto?

Si deseas hacer el cambio debes ponerte en contacto con nuestra área encargada en el correo mercadeo@laboratoriosathos.com o en la línea (57)(4) 3616688 de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm. Especificar todos los datos incluido el motivo del cambio.

17. ¿Puedo solicitar el reembolso de mi pedido?

De acuerdo con el derecho de retracto consagrado por la ley 1480 de 2011 art. 47, el término máximo para ejercer éste derecho, es de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del producto. El producto deberá ser devuelto en las mismas condiciones en que lo recibiste. Los costos de transporte y demás, incurridos en la devolución serán asumidos por ti.

Para gestionar la devolución de tu producto debes comunicarte a través de nuestro correo mercadeo@laboratoriosathos.com, nuestra línea (57)(4) 3616688 de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm o a través de nuestra página web www.laboratoriosathos.com.co en el formulario de 'Contáctanos'.

18. ¿Si quiero cambiar mi producto por otro y el que quiero cuesta menos, me devuelven el dinero?

No te devolvemos el excedente de tu dinero, te enviaremos un cupón con el excedente para que lo utilices en la siguiente compra. Este cupón sólo lo puedes utilizar en nuestra tienda online y tiene una vigencia de 12 meses después de expedido.