

PREGUNTAS FRECUENTES

Compras y Pagos

¿Cómo realizar un pago en la tienda virtual?

Es posible pagar con tarjeta débito, tarjeta crédito o mediante convenios de recaudo como Efecty, Baloto, entre otros.

¿Cómo realizar una compra en la tienda virtual?

Primero se debe realizar el registro en la tienda virtual. Posteriormente, seleccionar los libros de interés, agregarlos al carrito de compras y elegir el medio de pago. Una vez confirmado, la compra quedará registrada.

¿Puedo agregar más productos después de haber pagado un pedido?

Si ya se efectuó el pago de un producto, no es posible añadir más artículos a la misma compra. Para adquirir otros productos se debe realizar una nueva transacción.

¿Dónde puedo realizar la compra de manera presencial?

En la ciudad de Bogotá se pueden adquirir los productos directamente en la oficina principal, ubicada en la Cra. 13A # 37-32, Barrio Teusaquillo. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Envíos

¿A qué ciudades se realizan envíos?

Los libros se entregan en cualquier ciudad del territorio colombiano donde tenga cobertura nuestra transportadora aliada, Coordinadora.

¿Cuántos días hábiles tarda la entrega?

El despacho se realizará entre 5 y 8 días hábiles posteriores a la fecha de compra.

¿Dónde se puede hacer seguimiento al pedido?

Una vez el paquete sea despachado, se enviará al correo electrónico registrado el número de guía para seguimiento en la página de Coordinadora.

Cambios, Anulaciones y Devoluciones

¿Cuánto tiempo se tiene para cambiar un libro después de la compra o si fue recibido como regalo?

El cambio se puede realizar dentro de los 30 días calendario posteriores a la compra o a la recepción del regalo.



¿Qué hacer si un libro presenta imperfecciones o daños?

Debe comunicarse con el área de Servicio al Cliente a través de los siguientes canales:

Teléfono Bogotá: 601-4227600 opción 3

Línea Nacional Gratuita: 01 8000 51 00 51

Correo electrónico: servicioalcliente@larepublica.com.co

¿Cómo se puede anular un pedido?

Para solicitar la anulación de un pedido, es necesario comunicarse con el área de Servicio al Cliente en horario hábil:

Lunes a viernes: 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Sábados: 8:00 a. m. a 12:00 p. m.

Teléfono: 601-4227600 opción 3

Línea Nacional Gratuita: 01 8000 51 00 51

Correo electrónico: servicioalcliente@larepublica.com.co

Reclamos y devoluciones

El equipo de Servicio al Cliente atiende inquietudes, sugerencias o reclamos en los siguientes canales:

Teléfono Bogotá y resto del país: 601-4227600 opción 4

Línea Nacional Gratuita: 01 8000 51 00 51

WhatsApp: 305 753 7322

Correo electrónico: servicioalcliente@larepublica.com.co

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. / sábados de 8:00 a. m. a 12:00 p. m.

General

¿Los libros son originales?

Sí, todos los libros son originales. La empresa rechaza la piratería.