



PREGUNTAS FRECUENTES

Aquí encontraras las dudas que suelen presentarse al momento de navegar en nuestro sitio web.

¿Cómo comprar en www.muma.co?

Para comprar en **MUMA**, debe seguir los siguientes pasos:

1. Ingrese a www.muma.co.
2. Puede registrarse si lo desea para guardar un historial de compras (la opción de registro no es obligatoria para la compra)
3. Escoja sus productos a comprar e ingréselos cada uno al carrito, haciendo clic en “Añadir al carrito”
4. Haz clic en la opción “Finalizar compra”, ubicado en su carrito de compras.
5. Ingrese los datos de facturación y entrega de su pedido.
6. Elija el medio de pago
7. Ingrese los datos del medio de pago elegido y haga clic en “pagar”
8. Al finalizar el pago, uno de nuestros asesores se comunicará con usted para confirmar su pedido.
9. ¡Y listo! Ya solo te queda esperar la entrega de tu compra.

¿Qué formas de pago están disponibles en www.muma.co?

En www.muma.co hay una gran variedad de medios de pago:

1. Transferencia Bancaria
2. PSE
3. Consignaciones
4. Tarjeta de Crédito: Visa, MasterCard, American Express
5. Tarjeta Débito (cuenta corriente o de ahorros)

*Cabe destacar que actualmente **no aceptamos pagos en efectivo**.

¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

Nuestra promesa de entrega para productos de línea es de 5 a 8 días hábiles y de hasta 15 días para productos que requieran fabricación

Para pedidos entregados directamente por el proveedor, tenemos tiempos de entrega adicionales.

Nota: Recuerda que la promesa de entrega comienza a contar luego de la confirmación de la compra.

¿Qué pasa si van a entregarme el pedido y no hay nadie en casa?

De no recibirse el pedido en el domicilio señalado en la primera visita, nos podremos en contacto contigo para acordar nuevamente la entrega de tu pedido, si aun después de esto no se logra la entrega, el producto será devuelto a nuestra bodega y para su retiro deberás costear el envío nuevamente.

¿Qué debo tener en cuenta al momento de recibir mi pedido?

Debes revisar muy bien los empaques y verificar que estén en perfecto estado en compañía del transportador antes de firmar la guía. En caso de evidenciar una avería en el empaque el producto pasaría a proceso de solicitud de garantías.

Tenga en cuenta que debe contactar a las líneas de Servicio al Cliente: Tel: +57 320-727 40 12 - scliente@muma.com – lunes a viernes de 8am a 5:30 pm, donde debe brindar la información completa y clara, el asesor le solicitará evidencia fotográfica de los empaques y del producto para iniciar el proceso.

¿Cómo verifico el estado de entrega de mi pedido?

Para conocer el estado de su pedido debe comunicarse a través de nuestro **Chat por medio de la página web**, o por nuestro canal de atención: Tel: +57 320-727 40 12 - scliente@muma.com – lunes a viernes de 8am a 5:30 pm, allí debe indicar su nombre, identificación y número de facturación; con esta información el asesor le brindará la información solicitada.

¿Me pueden generar la factura a nombre de una empresa?

Sí, es posible generar la factura a nombre de una persona jurídica diferente al usuario que ejecuta la compra, antes de terminar el proceso de pago, solo debes proporcionarnos la información referente a la empresa que representas.

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 (para consultar los permisos debes comunicarte con tu entidad bancaria).

Si no puedes proceder con tu pago comunícate a través de nuestro **Chat por medio de la página web**, o por nuestro canal de atención: Tel: +57 320-727 40 12 - scliente@muma.com – lunes a viernes de 8am a 5:30 pm y nuestro equipo estará atento y te ayudará a resolver el inconveniente.

¿Los precios incluyen IVA?

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

Fecha de Actualización: 23 de Junio del 2023