

Felicitaciones por unirse a protabaco.com!

¡Bienvenido a protabaco.com!

Desde este momento puedes comenzar a disfrutar las ventajas de ser un cliente de protabaco.com. Puedes navegar por nuestra tienda virtual, hacer tu lista de productos de tu preferencia y disfrutar de la información que tenemos para ti.

Aprovecha también los descuentos y las promociones que tenemos para nuestros clientes registrados.

Preguntas Frecuentes

¿Cómo conozco el estado de mi pedido?

¿Qué pasa si pago un producto y en el momento del envío éste no está disponible?

¿Cuánto me cuestan los envíos?

¿Qué formas de pago están disponibles en protabaco.com?

¿Cómo funciona la compra de Tarjetas Regalo?

¿Cómo actualizo mis datos?

¿Puedo comprar productos desde el exterior para que sean entregados en Colombia?

¿Puedo enviar un pedido a una dirección diferente a la que ingresé en mi registro?

¿Qué pasa si estoy ausente en el momento de la entrega?

¿Qué pasa con los artículos que dejo en el carrito?

¿Puedo comprar productos desde el exterior para que sean entregados en otro país diferente de Colombia?

¿Cómo identifico los productos en oferta?

¿Al comprar por protabaco.com acumulo puntos?

¿Cuánto tardará mi pedido en llegar?

¿Puedo obtener mi pedido en menos tiempo que el ofrecido?

¿Cómo conozco el estado de mi pedido?

Para conocer el estado de tu pedido debes ingresar por “Iniciar sesión”. Allí debes digitar tu usuario y clave. Luego, en el menú principal encontrarás “Mi cuenta” “Estado del Pedido”. Haz clic y conocerás el estado en el que se encuentra.

También puedes consultar el estado de tu pedido sin necesidad de iniciar sesión.

Para mayor información comunícate con nosotros a la Línea de Servicio al Cliente 01 8000 919 707 o en Bogotá 730 90 30.

¿Qué pasa si pago un producto y en el momento del envío éste no está disponible?

Nuestro compromiso es ofrecerte el mejor servicio y entregar a tiempo los productos que solicitas a través de tus compras en protabaco.com. Si por algún evento fortuito no pudiéramos dar cumplimiento a tu solicitud de compra, te lo notificaremos por correo electrónico o telefónicamente. Esto podría suceder si el producto que adquieres no se encuentra disponible en nuestro inventario.

En este caso te ofrecemos elegir una de nuestras otras marcas que tenga un precio similar.

Sí lo prefieres, realizaremos la reversión total de la compra a tu tarjeta de crédito o débito (no se hacen reversiones parciales).

SUPRIMAMOS ESTE CRITERIO POR QUE NO DEBEMOS DAR PIE A PENSAR QUE VAMOS A TENER AGOTADOS EN LA TIENDA.

Cuánto me cuestan los envíos?

El costo del envío de productos, se determina con base en el destino y la cantidad de producto comprado. Los hemos clasificado en los siguientes tamaños: pequeño, mediano, grande y extragrande.

El importe por este concepto es informado durante el proceso de liquidación de la compra y se suma al valor que se ha de pagar.

¿Qué formas de pago están disponibles en protabaco.com?

En protabaco.com puedes pagar todos los productos con Tarjeta MasterCard, Visa, Credencial y American Express. Con ellas puedes diferir a varias cuotas el valor del **PRODUCTO** que deseas adquirir. También puedes usar tarjeta débito, Tarjetas Débito de todos los Bancos y con Puntos Protabaco.

¿Cómo actualizo mis datos?

Debes ingresar por “Iniciar sesión”. Allí debes digitar tu usuario y clave. Luego, en el menú principal encontrarás “REGISTRARSE”. Haz clic y verás tus datos para actualizarlos.

¿Puedo comprar productos desde el exterior para que sean entregados SOLO EN COLOMBIA?

Sí. A través de protabaco.com nuestros clientes en el exterior pueden COMPRAR desde cualquier parte del mundo nuestros productos a sus familiares o amigos en Colombia y solo se pueden entregar en los siguientes departamentos:

Antioquia, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Córdoba, Cundinamarca, Huila, Meta, Norte de Santander, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima y Valle.

Pagando con tarjeta de crédito Visa, MasterCard, American Express, es posible que ordenes los productos desde el país donde te encuentras, que se entregan en más de 900 poblaciones colombianas.

¿Puedo enviar un pedido a una dirección diferente a la que ingresé en mi registro?

Sí, es posible enviar un pedido a un domicilio diferente al del registro. Cuando estés en el proceso de pago, te pediremos que digites la dirección de envío y en ese momento puedes elegir si quieres que sea entregado en tu domicilio o en otro distinto. Tendrás la opción de almacenar diferentes direcciones de envío y escoger a cuál de ellas quieres enviar tu pedido.

¿Qué pasa si estoy ausente en el momento de la entrega?

Quien recibe el pedido en la dirección suministrada debe ser una persona mayor de edad. Si deseas que tu pedido se entregue en portería, debes dejar una autorización por escrito y fotocopia de tu cédula para que la empresa transportadora pueda hacer la entrega. Siempre debe haber alguien que lo reciba, de lo contrario se comunicarán contigo para que autorices la entrega.

En cualquier caso se debe firmar un documento de satisfacción de recibo. En caso de que se autorice la entrega de un pedido en portería, Protabaco no se hará responsable por dinero o productos ya entregados.

¿Qué pasa con los artículos que dejas en el carrito?

Los productos permanecerán siempre en el carrito, pero ten en cuenta que si han pasado más de 24 horas desde que seleccionaste el producto, **se dispondrá de ellos y deberás hacer un nuevo pedido.**

¿Puedo comprar productos desde el exterior para que sean entregados en otro país diferente de Colombia?

En la actualidad y por razones de orden logístico, el servicio de entrega sólo está disponible en Colombia en los siguientes Departamentos.

Antioquia, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Córdoba, Cundinamarca, Huila, Meta, Norte de Santander, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima y Valle.

¿Cómo identifico los productos en oferta?

En protabaco.com las ofertas de los productos están claramente identificados en el área de la fotografía con la etiqueta “Promociones” o “Combos”.

En la página de inicio encontrarás la sección "Recomendados".

¿Al comprar por protabaco.com acumulo puntos?

Claro que sí. Por tus compras exclusivas en protabaco.com acumulas UN (1) punto por cada Veinticinco mil pesos COP. Estos puntos se acumularán en la cédula que hayas registrado en el momento de creación de tu cuenta.

PUNTOS Y REDENCIÓN

Adicionalmente a las promociones que se tendrán en línea para las marcas definidas, se contará con un programa de fidelización donde cada cliente por cada \$25.000 de compras que realice por el canal de ventas on-line se hace acreedor a un (1) punto.

Los puntos se acumularán automáticamente y estos son acumulables, es decir si un cliente, realiza compras por \$32.000 automáticamente se hace acreedor a un punto y tiene acumulados \$7.000 para su siguiente pedido, hasta completar \$25.000 más para su siguiente punto.

Los puntos tienen una caducidad de dos (2) años. A partir de la fecha en que se hace acreedor a cada punto, tiene dos (2) años para cambiar sus puntos por el premio que escoja.

Cuando el punto es acumulable, es decir, del pedido anterior quedaron \$7.000 y en el nuevo pedido completa otros \$25.000 obtiene un punto y esta es la fecha que empieza a regir para su vencimiento.

La escala de premio se define a continuación

Puntos	Valor del premio
267	\$ 80.000
333	\$ 100.000
433	\$ 130.000
533	\$ 160.000
667	\$ 200.000
2.000	\$ 600.000

Los premios serán entregados en bonos de cadena o producto de Protabaco de la referencia que prefiera el cliente, esto sin sobrepasar el valor del premio al que se hizo acreedor.

Al momento de pagar se acumularán los puntos correspondientes al total de la compra, y al siguiente mes se acumulará la otra parte, correspondiente a los 2 puntos por cada mil pesos.

¿Cuánto tardará mi pedido en llegar?

En la actualidad, los productos pueden ser comprados y enviados a más de 900 poblaciones en el territorio colombiano. Estos son entregados en un tiempo 48 horas hábiles dependiendo de la dirección de entrega y 24 horas hábiles dentro de las ciudades, contados a partir del momento en que ha sido aprobada la compra. Los domingos y días festivos no se hacen entregas por parte del transportador.

Los productos en Medellín, Bogotá, Cali, Pereira, Barranquilla, Bucaramanga, Villavicencio, Ibagué, Neiva, Tunja, Cúcuta, Sincelejo, Montería, son entregados por nuestro personal o por nuestro operador Logístico en 24 horas después de haber sido aprobada tu compra.

¿Puedo obtener mi pedido en menos tiempo que el ofrecido?

Por ahora no ofrecemos la opción de entrega en diferente plazo, pero estamos trabajando para lograrlo.

¿Puedo efectuar transacciones con "Plata y Puntos" o "Sólo Puntos" en mis compras por protabaco.com?

Podrás efectuar este tipo de transacciones con Puntos Protabaco en protabaco.com. Puedes pagar con Puntos solo si tienes acumulado la cantidad mínima para la redención de estos "266" y los valores adicionales con los medios de pago establecidos, "SOLO SE PUEDE REDIMIR CON PUNTOS EL VALOR BRUTO DEL PEDIDO".

¿Puedo comprar productos desde el exterior para que sean entregados en otro país diferente de Colombia?

En la actualidad y por razones de orden logístico, el servicio de entrega sólo está disponible en Colombia. Para más información comunícate con nuestra Línea de Servicio al Cliente Gratuita: 018000919707 Nacional o en Bogotá 7309030 ó escríbenos al correo electrónico servicioalcliente@protabaco.com.co.