

# 100 ideas de preguntas frecuentes para tu tienda online

(con preguntas y respuestas sobre el Coronavirus)

## Preguntas frecuentes sobre tus productos

1. ¿El producto es original?
2. ¿El producto es único?
3. ¿Cómo fabricáis los productos?
4. ¿Utilizáis tintas ecológicas?
5. ¿El empaquetado es ecológico?
6. ¿Testáis en animales?
7. ¿Cómo debo cuidar mis productos?
8. ¿Cómo debo lavar mis productos?
9. ¿Cómo puedo conocer los tamaños de vuestros productos?
10. ¿Qué medidas tiene cada talla?
11. ¿Utilizáis materiales de calidad?
12. ¿Los productos son vuestros o de un tercero?
13. ¿Los productos tienen garantía?
14. ¿Realizáis controles de calidad?
15. ¿Vuestros productos son de comercio justo?
16. ¿Los productos son antialérgicos o contienen algún alérgeno?
17. ¿Qué hago si el producto que quiero está agotado?
18. ¿Cómo debo lavar las prendas con impresiones?
19. ¿Tenéis productos con descuento?
20. ¿Cuál es la calidad de vuestros productos?
21. ¿El empaquetado es ecológico?
22. ¿Cómo puedo reciclar el embalaje?
23. ¿Qué es la Proposición 65 de California?

## Preguntas frecuentes sobre el pago, envío y devoluciones

1. ¿Cuáles son los tiempos de envío?
2. ¿Desde dónde enviáis los pedidos?
3. ¿Qué hago si quiero devolver un producto?
4. ¿Puedo pagar con PayPal?
5. ¿Realizáis envíos a mi región?
6. ¿Puedo realizar un seguimiento?
7. ¿Ofrecéis envío gratuito?

8. ¿Ofrecéis envío exprés?
9. ¿Cómo puedo notificar un problema con mi pedido?
10. Mi pedido aparece como que está siendo devuelto al remitente. ¿Ahora qué?
11. ¿Qué ocurre si el pedido se pierde durante el transporte?
12. ¿Qué pasa si la dirección del destinatario era incorrecta?
13. ¿Cuánto tiempo tengo para hacer una reclamación de una devolución/cambio?
14. ¿Y si el producto se daña durante el envío?
15. ¿Qué hago si no estoy satisfecho con la calidad del producto?
16. ¿Qué hago si no me queda bien mi producto?
17. ¿A dónde se envían las devoluciones?
18. ¿Tengo que pagar aduanas? ¿Por qué?
19. ¿Cómo compruebo el estado de mi pedido?
20. Si pido más de un artículo, ¿se enviarán todos juntos?
21. ¿Enviáis a todos los países?
22. ¿Puedo marcar mi pedido como regalo?
23. ¿Qué tarjetas aceptáis?
24. ¿Puedo pagar a contrarrembolso?
25. ¿Puedo mejorar la velocidad de envío de mi pedido una vez lo haya realizado?
26. ¿Qué pasa si mi pedido no llega a tiempo?
27. ¿Qué pasa si no estoy en casa cuando se entregue mi pedido?
28. ¿Quién corre con los gastos de envío?
29. ¿Qué compañía de transportes utilizáis?
30. ¿Puedo elegir la compañía de transportes para mi pedido?
31. ¿Realizáis entregas los fines de semana?
32. ¿La devolución es gratis?
33. Me falta un artículo en el pedido ¿qué hago?
34. Me ha llegado un producto incorrecto ¿qué hago?
35. ¿Puedo cancelar mi pedido?
36. ¿Puedo hacer un pedido a mi lugar de trabajo?
37. No he recibido mi pedido.
38. ¿Dónde puedo ver actualizaciones sobre el estado de mi pedido?
39. ¿Cómo sé si se ha enviado mi pedido?
40. ¿Hay algún límite de pedido?
41. ¿Ofrecéis códigos de descuento?
42. Tengo un código de descuento pero se me ha olvidado utilizarlo. ¿Qué puedo hacer?
43. ¿Puedo devolver un artículo desde fuera de España?
44. Si realizo una devolución, ¿cuándo recibiré mi reembolso?
45. ¿Cuál es la política de devoluciones?
46. ¿Vuestros pagos son seguros?
47. ¿Puedo obtener una factura?
48. ¿Ofrecéis descuentos para estudiantes?

49. ¿Qué moneda puedo utilizar para pagar mi pedido?
50. ¿Tendré que pagar algún extra si la transacción es internacional?
51. ¿Cómo se calcula el envío?
52. Mi pedido no ha llegado a tiempo y no podré recogerlo, ¿qué hago?

## Preguntas frecuentes sobre tu servicio de atención al cliente y sobre tu marca

1. ¿Cómo puedo darme de baja de vuestros correos?
2. ¿Cómo puedo darme de alta y recibir vuestros correos?
3. ¿Cómo puedo ponerme en contacto con vosotros?
4. ¿Tenéis atención al cliente?
5. ¿Tenéis atención 24h?
6. Os he enviado un correo y no he recibido respuesta. ¿Tenéis teléfono de contacto?
7. ¿Tenéis atención al cliente en mi país?
8. No he recibido confirmación, ¿cómo sé que habéis recibido mi mensaje?
9. ¿Con quién me pongo en contacto si tengo problemas durante el envío de mi pedido?
10. ¿Puedo ver vuestras políticas?
11. ¿Cómo se procesan mis datos?
12. ¿Quién está detrás del proyecto?
13. ¿De dónde sois?
14. ¿Por qué hacéis lo que hacéis?
15. ¿Cómo surgió la idea?
16. ¿Puedo enviaros mis fotos con vuestros productos?
17. ¿Puedo trabajar con vosotros?
18. Querría hacer una colaboración con vosotros. ¿Con quién me pongo en contacto?
19. ¿Podría recibir vuestros productos para promocionarlos en mis redes sociales?
20. ¿Realizáis sorteos?
21. ¿Tenéis tienda física?
22. ¿Puedo ir a veros en persona?
23. Quiero vender vuestros productos. ¿Con quién me pongo en contacto?
24. ¿Realizáis algún tipo de actividad de responsabilidad social corporativa?
25. ¿Donáis algún porcentaje de las ganancias? ¿A qué organización?

## Preguntas y respuestas sobre tu negocio y el Coronavirus

**Pregunta:** ¿Cómo se está adaptando [TU NEGOCIO] a la COVID-19?

**Respuesta:** [TU NEGOCIO] trabaja con centros de logística asociados para imprimir y enviar nuestros pedidos. Estamos comunicándonos regularmente con ellos para las últimas actualizaciones de la situación. Nuestro centro de logística alternativo está todavía operando y continuamos aceptando pedidos. La gestión y el envío tardarán más hasta llegar a ti.

Tu apoyo significa mucho para nosotros, especialmente ahora. Mantente seguro y cuídate.

**Pregunta:** ¿Es seguro comprar online?

**Respuesta:** Tanto [TU NEGOCIO] como nuestros proveedores estamos tomando las medidas higiénicas necesarias para salvaguardar la salud de nuestros empleados y clientes. Comprar por internet sigue siendo completamente seguro y no hay pruebas científicas que demuestren que el virus pueda propagarse a través de los envíos.

**Pregunta:** Si compro ahora, ¿recibiré mi pedido?

**Respuesta:** Sí. Todos nuestros envíos incluyen seguimiento, por lo que sabrás en todo momento dónde está tu pedido. Te recomendamos mantenerte al tanto de cambios en la legislación de tu zona que puedan afectar a las empresas de correos y paquetería, ya que estos podrían alargar el tiempo de envío.