

PASOS

1. Ingresa a www.colloky.cl, selecciona los productos que deseas comprar, agrégalos al “carrito de compra” y elige opción “Ir a pagar”.
2. Revisa los productos elegidos y selecciona “Finalizar compra”.
3. Ingresa tus datos personales, elige la opción “Retiro en Tienda” y selecciona la tienda de tu preferencia, escoge tu método de pago y confirma tu compra.
4. Recibirás dos e-mails.
 - i. El primero indica que el pago fue aprobado.
 - ii. El segundo indicará que la compra está disponible para retiro en la tienda que seleccionaste.

IMPORTANTE: El segundo correo puede tardar un par de días en llegar. Tendrás **3 días** desde la fecha que escogiste para retirar tú compra; posterior a este plazo la orden se anulará dando inicio al proceso de devolución de dinero del pedido.
5. Ten en cuenta que al retirar tus productos deberás presentar tu cédula de identidad y orden de compra.

Si la compra no la retirarás tú mismo, podrás autorizar mediante un poder simple a un tercero, este documento deberás enviarlo al mail sac@colgram.com acompañado de una copia de carnet de identidad de ambos.

La persona que autorizaste para retirar deberá presentar su carnet de identidad y el número de la orden de compra una vez que llegue a la tienda.

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Qué documentos debo presentar para retirar mi producto?

Siempre deberás mostrar tu cedula de identidad y el número de orden de compra.

2. ¿Tiene algún costo adicional el retiro en tienda?

No, la opción en retiro en tienda no tiene costo adicional para ti.

3. ¿Puede otra persona retirar mi pedido?

Sí. Para esto es importante que ingreses los datos de la persona (Nombre y RUT) durante el proceso de compra. Quien vaya a retirar el producto debe presentar su cédula de identidad y número de orden de compra.

4. ¿Puede otra persona retirar mi pedido, si no lo indiqué en el proceso de compra?

Si la compra no la retiraras tú y no lo indicaste en el proceso de compra, podrás autorizar mediante un poder simple a un tercero, este documento debes enviarlo al mail sac@colgram.com acompañado de una copia del carnet de identidad de ambos antes de acudir a la tienda, con antelación de 24 horas.

5. ¿Cuánto tiempo tengo para retirar mi pedido?

Si recibiste el correo de confirmación de entrega, tendrás 3 días corridos desde la fecha que elegiste para retirarlo en la tienda que escogiste. Si no acudes en dicho periodo, tu producto será devuelto a nuestra bodega, tu compra se anulará y te devolveremos el dinero.

6. ¿Puedo cambiar o devolver mi producto?

Los productos adquiridos en modalidad de retiro en tienda poseen la misma garantía que todos los productos comprados en Colloky.cl, revisa las condiciones en el siguiente enlace [Cambios y devoluciones](#).

7. ¿Puedo cambiar la tienda que seleccioné para retirar mi producto?

No, una vez seleccionada la tienda de retiro no es posible realizar cambios.

8. ¿Todos los productos del sitio pueden ser retirados en tiendas?

Sí, todos los productos pueden ser retirados en tiendas.