

Preguntas frecuentes

¿Cómo puedo comprar?

Tenemos diferentes canales de atención. Puedes visitarnos en nuestra única tienda ubicada en la Ciudad de Panamá en el Parque Industrial de Costa del Este. También puedes llamarnos al 393-8844, o puedes escribirnos por WhatsApp al +507 6237-8888 o por correo a ventas@grupoalconia.com

¿Dónde están ubicados?

Nuestra tienda y centro de distribución esta ubicado en el Parque Industrial de Costa del Este, Calle tercera, por la salida al corredor sur, corregimiento Parque Lefevre, Ciudad de Panamá.

¿Cuál es su horario de atención?

Nuestro horario de atención al cliente es de lunes a viernes de 8:30 AM a 4:30 PM. No trabajamos sábados ni domingo.

¿Cómo puedo pagar mi orden?

Aceptamos diferentes métodos de pago. Puedes pagar a través de transferencia bancaria ACH o internacional, depósitos bancarios, efectivo, y tarjetas de debito o crédito.

¿Ofrecen garantías?

Proporcionamos garantía exclusivamente por defectos de fábrica, válida por 24 horas tras la entrega del producto.

¿Aceptan devoluciones o cambios de producto?

No aceptamos devoluciones. No obstante, efectuamos cambios de producto en caso de defectos de fábrica.

¿Qué debo hacer si recibo un producto dañado o incorrecto?

En caso de recibir un producto dañado o incorrecto, por favor contáctanos inmediatamente con fotografías del producto y la factura. Te guiaremos a través del proceso para resolver el problema lo antes posible.

¿Ofrecen envíos al proyecto o retiros en tienda?

Realizamos envíos a todo el país a través de diferentes empresas nacionales de transporte. Asimismo, ofrecemos la opción de retiros en tienda de lunes a viernes de 9 AM a 4 PM.

¿Cuales es el tiempo de entrega una vez realizado el pago de mi orden?

Para entregas en la ciudad de Panamá entre 24 a 48 horas. Para entregas en el interior del país entre 3 a 7 días hábiles. Los pedidos hacia Bocas del Toro y Chiriquí se despachan los días martes y se entregan entre jueves a sábado.

¿Tienen una tienda en línea?

Por los momentos, no contamos con tienda en línea. Pero contamos con la opción de aceptar pagos online con tarjetas a distancia con LinkPago.

¿Pagar a distancia con mi tarjeta tiene un costo?

Si. Para usar la opción de link pago, es decir, para que puedas pagar a distancia tu cotización con tarjetas cobramos una comisión del 4% aproximadamente del total de la cotización en concepto de comisiones bancarias.

¿Cómo puedo contactar con el servicio al cliente si tengo preguntas o problemas?

Puedes escribirnos por WhatsApp al 6237-8888 o por correo a ventas@grupoalconia.com o llamando al 393-8844.

¿Se puede hacer reservas de productos que están agotados?

Sí. Permitimos la reserva de productos en tránsito o en producción con un anticipo del 50% del valor. El saldo restante debe abonarse una vez que la mercancía esté disponible en nuestros almacenes.

¿Ofrecen servicios de instalación para sus productos?

No. Sin embargo, podemos ayudarle a encontrar un contratista con experiencia en nuestros productos.

¿Que es Alconia Pro?

Alconia Pro es nuestro club exclusivo para contratistas, ofreciendo múltiples beneficios como comisiones por ventas, acceso a nuevos clientes y contratos de servicios, descuentos especiales, capacitaciones y regalos de marcas. Para unirse, es necesario ser cliente y haber realizado un servicio de instalación con nuestros productos. Posteriormente, se debe enviar una solicitud de admisión al club.