PREGUNTAS FRECUENTES

tienda JAVERIANA librería

1. **¿Cuál es el horario de atención de la Tienda Javeriana?**
   Lunes a viernes de 9:00 a. m. a 4:00 p. m.

2. **¿La Tienda Javeriana tiene algún otro punto de venta físico?**
   Contamos con la Tienda Javeriana express, ubicada en el edificio Emilio Arango, S. J. piso 1, al lado de las escaleras de acceso al Hospital San Ignacio.

3. **¿Cuál es el horario de atención de la Tienda Javeriana express?**
   Lunes a viernes de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.

4. **¿Cuándo son los talleres para los niños?**
   Los talleres se realizan el último sábado de cada mes, de 10:00 a. m. a 11:00 a. m. a través de nuestro Instagram **@tienda_javeriana**

5. **¿La Tienda Javeriana cuenta con servicio a domicilio?**
   Sí, contamos con nuestra central de domicilios de la Dirección de Servicios Universitarios, a través de nuestros canales de contacto: **317 5137462** o al correo: **sugerencias_tienda@javeriana.edu.co**

6. ¿La Tienda Javeriana ofrece descuentos?

Si, a toda la comunidad Javeriana, *siempre 10% descuento en librería y 25% en Editorial Javeriana, igualmente tenemos permanentemente distintos eventos y actividades especiales para ti. *Aplican condiciones y restricciones.*

7. ¿Cuenta con un eCommerce?

Nos encontramos en la construcción de nuestro eCommerce, próximamente estaremos informando la fecha de lanzamiento.

8. ¿Cómo puedo ser proveedor de la Tienda Javeriana?

Envíanos la presentación de la empresa y portafolio al correo: **sugerencias_tienda@javeriana.edu.co**, analizaremos la oferta, recuerda que tendremos en cuenta los componentes de responsabilidad social y/o ambiental e innovación. Daremos respuesta a la solicitud por correo.

INFORMACIÓN DE BODEGA

1. ¿Cuál es el horario de recepción de mercancía de la bodega de la Tienda Javeriana?

Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 12:30 p. m.

2. **¿En dónde y cuál es el horario para la entrega de devoluciones de mercancía en consignación de la Tienda Javeriana?**
   La entrega de devoluciones se realiza en la bodega de la Tienda Javeriana, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12:30 p. m.

INFORMACIÓN PROVEEDORES

1. **Si soy proveedor de la Tienda Javeriana. ¿Puedo consultar mis pagos en línea?**
   Para consultar los pagos automáticamente, debes solicitar usuario y clave al correo: **financiero.tienda@javeriana.edu.co**, indicándonos NIT de la compañía.
   Posteriormente consulta aquí los pagos.

2. **¿Cuál es el proceso para la radicación de facturas?**
   Se puede realizar de manera digital a través del correo: **facturaelectronica@javeriana.edu.co** o al correo: **prd@javeriana.edu.co,** relacionando el ID de pedido que debe ser enviado previamente por la Tienda Javeriana, si no ha sido enviado, solicítalo al correo: **financiero.tienda@javeriana.edu.co**

INFORMACIÓN CLIENTES

1. **Si se presentan daños, imperfectos o problemas de calidad con mi producto. ¿Qué puedo hacer?**
   Debes entregar el producto en la Coordinación de la Tienda Javeriana, se revisará el estado del producto y se dará trámite de cambio o garantía. Si el producto presenta daños por mal manejo, no se hará el cambio.

2. **¿Qué medios de pago reciben en la Tienda Javeriana?**
   Efectivo, tarjetas: débito, crédito, roja y azul (Dirección de Servicios Universitarios), bonos Sodexo, Coink, y libranza. Para nuestro canal de domicilios, también tenemos pagos con PayU en línea.

3. **¿El catálogo de libros está en la página web?**
   Por el momento estamos en esa construcción, pero en nuestra página web clic aquí encuentra las novedades de librería y almacén cada mes.

4. **¿La Tienda Javeriana realiza importación de libros?**
   Sí, realizamos importaciones de libros, debes enviarnos toda la información completa del libro:

-Nombre del libro, autor y editorial.

Escríbenos a nuestros canales: **317 5137462** o al correo **sugerencias_tienda@javeriana.edu.co**

Responderemos tu correo con una cotización. Una vez apruebes, el libro llegará a la dirección señalada antes de 20 días hábiles, plazo máximo de entrega.

INFORMACIÓN DE SERVICIOS

MARSH

1. **¿Cuál es el horario de Delima Marsh Seguros en la Tienda Javeriana?**
   Por el confinamiento, la atención de seguros es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. llámanos o escríbenos al **311 2676418** o envíanos un correo: **diego.martinez@marsh.com**

2. **¿Qué pólizas puedo adquirir en la Tienda Javeriana?**
   Adquiere las pólizas de: automóvil, SOAT, seguro para bicicleta, vida, hogar, seguro exequial y responsabilidad civil.

3. **¿En la Tienda Javeriana puedo adquirir el SOAT y cómo lo puedo pagar?**
   Puedes adquirir el SOAT en la Tienda Javeriana, el pago lo puedes realizar con todas la formas de pago que contamos. Si eres administrativo o profesor puedes adquirirlo por libranza máximo a 3 cuotas.

Cascabel

1. **¿Cuál es el horario de Cascabel en la Tienda Javeriana?**
   Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

2. **¿Con qué medio de pago puedo adquirir productos de Cascabel?**
   Puedes realizar tus pagos con los siguientes medios: efectivo, tarjetas: débito y crédito.

SERVIENTREGA

1. **¿Cuál es el horario de atención de Servientrega en la Tienda Javeriana?**
   Lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 4:00 p. m.

2. **¿Puedo pagar servicios públicos en Servientrega?**
   Sí, recibimos únicamente los siguientes: Gas Natural, Claro y Movistar

4. ¿Puedo hacer giros internacionales en el punto de Servientrega de la Tienda Javeriana?.
No contamos aún con el servicio de giros internacionales.

5. ¿Con qué medio de pago puedo adquirir productos de Servientrega?
Solamente con pago en efectivo.

Pontificia Universidad JAVERIANA Bogotá

VIGILADA MINEDUCACIÓN