

## Preguntas Frecuentes

### ¿En qué consisten las ventas por internet?

Las ventas por internet te permiten comprar productos desde tus diferentes dispositivos y recibir tu pedido en el lugar en el que indiques.

### ¿Cómo puedo crear mi cuenta?

Si estás en una laptop u ordenador ve a la parte superior derecha y busca la opción 'Iniciar sesión'. Si estás en un celular, ve a la parte superior y busca el ícono de 'perfil' junto a los iconos de buscador y bolsa.

### He olvidado mi contraseña ¿Qué puedo hacer?

Para recuperar tu contraseña, sigue los mismos pasos de la respuesta anterior y luego busca el enlace '¿Olvidaste tu contraseña?'. Sigue los pasos para restablecer tu contraseña y podrás seguir navegando.

### ¿Puedo comprar las 3 marcas a la vez?

¡Claro que sí! Queremos que la experiencia de compra sea la mejor para ti y para ello te damos la posibilidad de poder comprar tus productos favoritos de nuestras 3 marcas, ésika, L'BEL y Cyzone, con una misma bolsa de compra y un único proceso de pago.

### Tengo problemas para realizar mi compra online ¿Qué puedo hacer?

La tienda online de ésika, L'BEL y Cyzone es compatible con todos los dispositivos y navegadores. Te sugerimos intentar refrescar tu navegador y borrar el caché e intentar nuevamente realizar tu orden. Si esto aún no funciona, por favor, comunícate con nosotros a [consultacoprasmx@belcorp.biz](mailto:consultacoprasmx@belcorp.biz) o escríbenos a nuestro [chat en línea](#).

### ¿Qué métodos de pago puedo usar para pagar mi pedido?

- Tarjeta de débito o crédito
- Agencias y banca por internet

### ¿Cómo hago seguimiento a mi pedido?

Recibirás los siguientes correos electrónicos:

- Confirmación de la orden
- Recojo de la orden
- En camino
- Entregado

También podrás revisarlo en tu perfil.

### ¿En cuánto tiempo recibo mi pedido?

Según el método de envío que se escoja, su pedido llegará en los siguientes rangos:

- De 2 a 5 días hábiles en Ciudad de México
- De 3 a 8 días hábiles en Provincias

Y serán entregados de lunes a viernes de 9 a.m. a 6:30 p.m.

Además nuestra tienda online recibirá los pedidos de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m. Si un pedido se recibe fuera de ese horario o durante un feriado, será procesado al siguiente día hábil.

### ¿Se puede hacer cambios o devoluciones? ¿Cómo?

Sí, se debe solicitar contactándose a [consultacoprasmx@belcorp.biz](mailto:consultacoprasmx@belcorp.biz) hasta los primeros quince (15) días hábiles contabilizados desde la entrega del producto. Para conocer los motivos de cambio y/o devolución e información adicional, te invitamos a revisar la Política de Cambios y Devoluciones.

### En caso de cambio, ¿cuánto tiempo después recibiré el nuevo producto escogido?

El tiempo aproximado del cambio del producto, es entre 20 a 25 días hábiles.

### ¿Qué pasa si el pedido no llega dentro del tiempo solicitado?

Si tienes algún problema con tu pedido puedes comunicarte al siguiente correo electrónico: [consultacoprasmx@belcorp.biz](mailto:consultacoprasmx@belcorp.biz). El horario de atención es de lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m.

### ¿Mi compra puede ser entregada a una persona distinta a la titular de la compra?

Sí, puede ser entregada a una persona distinta a la titular de la compra.