

Preguntas Frecuentes WhatsApp Colombia

P. ¿Cuál es el número de WhatsApp?

R. El número es: +52 55 5497 0334.

P. ¿Cuál es el horario de atención?

R. El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (hora local).

P. ¿Cómo funciona este servicio?

R. Para hacer uso de este nuevo medio de comunicación, debes guardar el número y posteriormente enviar un mensaje con tu solicitud. Nosotros te responderemos a la brevedad. Recuerda contestar el mensaje en menos de 5 minutos; de lo contrario, la interacción terminará y deberás comenzar una nueva.

P. ¿Qué trámites puedo realizar a través de este medio?

R. Puedes generar tanto órdenes rápidas como de Recompensas de Lealtad, solicitar enlaces de pago, dar seguimiento a tus pedidos, preguntar sobre bonificaciones, reembolsos o reemplazos, mantenerte informado sobre casos de conducta y a partir del 1 de agosto de 2023 podrás inscribirte y reactivarte. Haz clic [aquí](#) para encontrar las Políticas de uso.

P. ¿Qué tipo de archivos puedo compartir por WhatsApp?

R. Se pueden compartir: evidencias de pago (voucher); evidencias de problemas de envío (aceites derramados, productos faltantes, etc.), y capturas de pantalla (que no contengan información financiera sensible).

P. ¿Puedo enviar mensajes de voz o llamar al número de WhatsApp para recibir asesoría?

R. No, solamente atendemos mensajes escritos.

P. ¿Puedo inscribir/reactivar a alguien por WhatsApp?

R. Sí, a partir del 01 de agosto de 2023 ese proceso está disponible.

P. ¿Puede haber conversaciones grupales?

R. No, las comunicaciones deben ser personales.

P. ¿Puedo agregar el número de Young Living a un chat grupal?

R. No, las interacciones son individuales.

P. ¿Hay agentes asignados en WhatsApp?

R. No, las interacciones son asignadas aleatoriamente y en cada nueva interacción responde un agente distinto.

P. ¿Puedo programar que me contacten en otro horario/día?

R. No, no hay interacciones programadas.

P. ¿Es posible realizar trámites como transferencias o compras de otros mercados?

R. No, para realizar esos trámites es necesario comunicarse al país del que requiere la atención.

P. ¿Puedo solicitar ser atendido en otro idioma que no sea español?

R. No, el idioma de atención en WhatsApp es español.

P. ¿Me pueden mandar información de las promociones por WhatsApp?

R. Sí, siempre y cuando las solicites expresamente.

¡Gracias por tu atención!