

MANUAL DE AYUDA

PREGUNTAS FRECUENTES

SOBRE LOS PEDIDOS Y LA EMPRESA

1- ¿Es seguro el pago con tarjeta?

Sí, totalmente. El servicio está proporcionado y garantizado por Bancaja y Servired, y supervisado y aprobado por Visa y Mastercard. Además, la recepción del dinero es prácticamente inmediata y su pedido le llegará antes que haciendo un ingreso bancario.

2- ¿Cuánto tarda el pedido en llegar?

Nuestro compromiso es que lo tenga en casa antes de 7 días laborables una vez identificado el pago, aunque normalmente llega antes de 3 o 4 días.

3- No me han enviado mi pedido

Puede que el artículo no se encuentre en stock. Verifique su disponibilidad desde la ficha de la web. Otra posibilidad es que haya pagado mediante ingreso bancario y no nos haya enviado el justificante de la transferencia.

4- ¿Cómo envían el pedido?

Por Correos. Si pesa más de 350 gramos, a través del servicio de Carta Certificada. Si pesa más, a través del servicio Paquete Azul.

5- Mi pedido tarda en llegar más de lo normal

Puede hacer el seguimiento de su paquete desde la Oficina Virtual de Correos, insertando el código de localización que le facilitaremos cuando enviemos su paquete. Si se demora en exceso, contacte con nosotros, pues puede haberse extraviado.

6- ¿Qué pasa si Correos extravía mi paquete?

Avísenos y tramitaremos la reclamación. Le mantendremos informado en todo momento.

7- El paquete ha llegado roto.

Notifíquenoslo en el momento de recibirlo para interponer la reclamación ante Correos.

8- He enviado un e-mail y no me responden

El tiempo de respuesta de los emails oscila entre 1 y 4 días laborables. Sea paciente, contestamos todos los mensajes de forma personalizada.

9- Quiero contactar por teléfono

No tenemos número de teléfono abierto al público. Por experiencia sabemos que la mayoría de cuestiones que nos plantean los clientes requieren una respuesta eficaz y personalizada que necesita un cierto tiempo.

10- Quiero comprar desde Canarias, Ceuta o Melilla

Puede hacerlo perfectamente, sin ningún coste añadido. Tan solo tiene que facilitarnos su NIF o CIF ya que nos lo solicitan cuando el paquete llega a Aduanas.

11- Quiero comprar desde fuera de España

No hay inconveniente. Puede pagar con su tarjeta Visa o Mastercard, o bien haciendo una transferencia bancaria internacional. Nuestro sistema le indicará nuestro número de cuenta internacional durante el proceso de compra. El precio del producto es el mismo, pero tendrá que correr con los gastos de envío. Consúltenos antes de realizar la compra.

12- Quiero comprar al por mayor

Contacte con nosotros por email. Disponemos de precios especiales para mayoristas.

13- ¿Tienen tienda abierta al público?

No. Tan solo trabajamos a través de internet.

14- La reposición del stock tarda más de lo anunciado

En ocasiones compramos los productos en el extranjero, de forma que han de pasar los trámites de aduanas en el país de origen y al llegar a España. Estos trámites pueden demorarse varios días por encima de lo previsible en función de parámetros que exceden nuestra responsabilidad.

15- No me gusta el producto y quiero cambiarlo

Normalmente no aceptamos devoluciones. La información técnica, las imágenes que se adjuntan en la web, las guías de uso y ayuda, así como nuestro servicio de atención son suficientes para tomar una decisión de compra.