

PREGUNTAS FRECUENTES

COMPRA

¿Cómo compro en Tienda Comafi?

1. Debes **"Iniciar sesión"** a la Tienda a través de **Online Banking - opción Tienda Comafi**.
2. Elegí tu producto y hace clic en el botón **"Comprar"** (No te olvides de calcular el costo de envío según tu código postal dentro de cada producto).
El producto se va a agregar a tu carrito de compras para que puedas sumar más productos.
3. Luego hace clic en el icono **"carrito de compras"** del margen superior derecho.
4. En esta parte vas a tener que elegir la **"Modalidad de pago"** (Pagar solo con puntos / Pagar solo con puntos y dinero / Pagar solo con dinero), completar los Datos de Entrega y dirección según el producto, verifica los datos y hace clic en el botón **"Aplicar"** (la entrega puede recibirlo cualquier mayor de 18 años con DNI de Lunes a Viernes de 9 a 18hs).
5. Luego cuando corresponda según el producto y forma de pago completa los Datos de Tarjeta Comafi para pagar: con tu tarjeta de Crédito Visa / Mastercard o tu Tarjeta de Débito, verifica los datos y hace clic en el botón **"Aplicar"** (si tenés un código de descuento, es tu momento de usarlos dentro de la opción del margen derecho).
6. También cuando corresponda según el producto completa los Datos de Facturación para recibir por email, verifica los datos y hace clic en el botón **"Aplicar"** (la factura puede ser con datos específicos de comprador o con los mismos Datos de Entrega completados).
7. Por último, verifica los datos resumidos de **"Detalle de la Compra"** y hace clic en el botón **"Confirmar"** y en **"Realizar Compra"**. ¡Ya compraste! Tu orden fue registrada en el sistema.
Una vez que tu pedido esté realizado, vas a recibir un email con la confirmación de tu compra. (No te olvides de mirar tu bandeja de Email general o Correo No Deseado/Spam).

¿Cómo sé si hay stock del producto que me gusta?

Dentro de cada producto figura el **stock de unidades disponibles** y además cuando el botón **"Comprar"** está habilitado para hacer clic, significa que aún hay unidades y tu producto será agregado inmediatamente a tu carrito de compras.

¿Cuál es el tiempo y el costo de envío?

El costo de envío podés calcularlo en cualquier momento desde la web del producto de la Tienda, ingresando tu **código postal**, donde además se va a indicar unas fechas estimadas de tiempo de envío. Con respecto a los tiempos finales, deberías recibir el producto comprado dentro de los **10 días hábiles** en el lugar detallado.

¿Cómo puedo registrarme para recibir ofertas/descuentos en compras?

Debes completar **"Suscribí y recibí todas las novedades"** que se encuentra en la web principal de la Tienda, con el dato de tu Email. Una vez completo, hace clic en el botón **">"** para realizar la suscripción al email indicado.

PEDIDO

¿Cómo encuentro los compras que hice en TIENDA COMAFI?

Vas a recibir un mail automático proporcionándote toda información de la compra realizada. Además, podés revisar todas tus compras desde tu Cuenta de Tienda Comafi del margen superior derecho, dentro de **Opción Mi cuenta - Mis Compras**.

¿Cómo puedo conocer el estado y detalle del pedido?

Debes **"Iniciar sesión"** a la Tienda y luego desde tu Cuenta de Tienda Comafi del margen superior derecho, dentro de **Opción Mi cuenta - Mis Compras**.

¿Cuál es el tiempo previsto de entrega del pedido?

Si ya realizaste la compra: Acordate de revisar la confirmación que enviamos a tu email para conocer la fecha estimada de entrega en la que recibirás tu producto.

¿Debo estar en el domicilio al momento de la entrega del pedido?

Sí, el operador logístico realizará 2 intentos de entrega, a la persona completada en los datos de entrega en Tienda Comafi. Recordá por esto que antes de finalizar tu compra, podés completar el nombre y DNI de otra persona que pueda recibir tu pedido en caso de que no estés en el domicilio de entrega.

PAGO

¿Es seguro pagar online en Tienda Comafi?

Sí, en **Tienda Comafi** respetamos 100% tu derecho a la protección de datos, por esta razón, utilizamos los más altos niveles de seguridad para proteger tanto tus datos personales como los de tus pagos.

Toda tu información es cifrada mediante el mejor sistema de protección (*servidores protegidos y mantenidos bajo las reglas del PCI: <https://www.pcisecuritystandards.org/>*), además, contamos con un servicio de resguardo de información de tarjetas administrado por Decidir. Este sistema almacena los datos encriptados de forma segura, brindándote la oportunidad, si así lo deseas, de ingresar los datos de tu tarjeta únicamente durante tu primera compra. Por favor, no compartas tu usuario ni la contraseña que te identifican en nuestro sitio web, pues son el acceso a tu cuenta y a toda tu información personal.

¿Qué formas de pago puedo utilizar en Tienda Comafi?

Podrás pagar con tus tarjetas de Crédito Visa y MasterCard Banco Comafi, con Tarjeta de Débito Visa Banco Comafi, con Puntos TEVABIEN o con cupón de descuento.

¿Puedo pagar en cuotas?

Sí, la posibilidad de pagar en cuotas existe. Cuando ingreses los datos de tu tarjeta de crédito podés ver la cantidad de cuotas disponibles y, en caso de haber cuotas sin intereses, o con intereses podés ver sus condiciones de financiación.

¿Los precios incluyen IVA?

Sí, los precios de los productos publicados ya incluyen IVA. Sin embargo, recordá que el costo de envío no se incluye en los costos iniciales, pues éste se calcula de acuerdo al destino de entrega.

¿Cuándo voy a recibir la factura?

La factura de la compra será enviada por cada proveedor al email completado junto con el producto correspondiente. En caso de determinados productos, como recargas o voucher no se emiten facturas, sino que se envían al email el comprobante de recarga o código de voucher.

PROBLEMAS Y DEVOLUCION

¿Qué hago si el pago con tarjeta no funciona?

Comprá que toda la información de la tarjeta que ingreses sea correcta. De continuar el problema, contactate con Banco Comafi a través del Call Center / Sucursal para consultar si existe algún inconveniente o si podemos ofrecerte un aumento de límite / compra.

¿Qué hago si me equivoque en la dirección de envío?

Una vez confirmado tu pedido no es posible modificar la dirección de envío, por esto si te equivocaste al registrar la dirección exacta de entrega de tu pedido, por favor contactanos inmediatamente para brindarte una solución.

¿Qué hago si la persona indicada de datos de entrega no estuvo en el domicilio?

Debes considerar que existe un límite de 2 intentos de entrega. De no tener respuesta en ningún intento y no poder hacer la entrega del pedido, el producto quedará en custodia por 3 días hábiles en la sucursal más cercana del proveedor logístico y luego se regresará el producto. Posteriormente se procederá a cancelar la orden de compra y realizar tu reembolso de pago.

¿Qué hago si no recibí todos los productos que ordené en el pedido?

Si en tu pedido hay más de un producto, pueden llegar en momentos diferentes. Asegúrate de revisar las fechas estimadas de entrega en el email de confirmación que recibiste.

¿Qué hago si el pedido del producto no me llegó?

1. Revisá el email de confirmación para conocer los datos de la **fecha estimada de entrega**. También podés ingresar desde la web de Tienda Comafi a la opción **“Mi cuenta”** y revisar el estatus y detalle de tu compra.
2. Si pasaron más de 10 días hábiles de la fecha de compra del producto y tu pedido aún no ha sido entregado, podés contactarte con Banco Comafi a través de los canales de contacto para clientes (Call Center / Canales Digitales / Sucursales).

¿Qué hago si el pedido del voucher o recarga no me llegó?

1. Revisá tus bandejas de email general o Correo No Deseado/Spam. También podés ingresar desde la web de Tienda Comafi a la opción **“Mi cuenta”** y revisar el detalle de tu compra para descargar el archivo del voucher o confirmar la recarga solicitada.
2. Si pasaron más de 48 hs de la fecha de compra del voucher / recarga y tu pedido no fue enviado por email ni figura el archivo del voucher o confirmada la recarga en la web Tienda Comafi, podés contactarte con Banco Comafi a través de los canales de contacto para clientes (Call Center / Canales Digitales / Sucursales).

¿Puedo cambiar el producto pedido?

En Tienda Comafi no realizamos cambios directamente; si el producto que ordenaste no cumple con tus expectativas, lo que tenes que hacer es **devolverlo** al proveedor. No olvides que, por cuestiones de higiene y calidad, existen productos que **no podrán ser devueltos**.

¿Qué hago si el producto que me enviaron no es el que yo pedí?

Si recibiste un producto diferente al que ordenaste, por favor, **no lo abras** y hace la **devolución al proveedor** tan pronto como lo hayas recibido. No olvides conservar el empaque original.

Para nosotros es muy importante que te encuentres satisfecho con tu producto.

Por eso, cuando realices la devolución, indícale al contactarte cómo preferís que procedan:

- Enviándote el producto correcto.
- Enviándote un producto diferente.
- Iniciando el proceso de tu reembolso de pago.

¿Qué hago si el pedido llegó dañado o no funciona?

Si recibiste un producto que no llegó en buen estado. Revisá la fecha de entrega y las condiciones de garantía para realizar la **devolución al proveedor**.

Si tu producto presenta fallas técnicas, por favor, revisá el manual para intentar solucionar el inconveniente, de seguir presentando fallas, podés realizar la **devolución**.

Recordá que es muy importante conservar el empaque original y que el producto se encuentre en buen estado.

Si ya pasaron los días estimados para la devolución de cada producto, debés revisar los **conceptos de garantía** del proveedor.

El cambio de productos electrónicos, electrodomésticos, pequeños electrodomésticos, productos de tecnología, productos de belleza, hogar y muebles se podrá realizar dentro de los 10 (Diez) días posteriores de recibido el producto.

En los casos de indumentaria, calzado y blanquería, el cambio podrá realizarse dentro de los 30 (Treinta) días posteriores de recibido el producto.

No se aceptan cambios de productos de cuidado personal, ropa interior, alimentos, bebidas, productos que admiten rellanado, de exhibición o comprados en otro país. CD's, Dvd's, Libros, Software, Trajes de baño. En el caso de perfumes únicamente se aceptará su cambio en caso de que los mismos estén sellados obligatoriamente. Caso contrario, sólo se efectuarán cambios – por el mismo producto – si el mismo se encontrase defectuoso.

Para realizar la devolución es requisito inexcusable que el producto esté sin uso, en perfectas condiciones, con etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo en caso de

corresponder manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.). En todos los casos se deberá conservar la factura y/o remitos de entrega.

¿Qué hago para hacer la cancelación y devolución del producto?

Hacé la cancelación o anulación de compra con devolución de tu producto ingresando desde la web de Tienda Comafi a la **opción “Mi cuenta” – Mis Compras** o podés contactarte con Banco Comafi a través de los canales de contacto para clientes (Call Center / Canales Digitales / Sucursales).

Recordá que tenés 10/30 días corridos (dependiendo de la categoría del producto), a partir de la fecha en que lo recibiste, para realizar la devolución al proveedor sin ningún costo.

Si el producto que ordenaste es diferente al comprado, lo que tenes que hacer es **devolverlo al proveedor**. No olvides que, por cuestiones de higiene y calidad, existe una serie de productos que **no podrán ser devueltos**.

Considera los tiempos detallados anteriormente, para realizar la devolución. En otro caso, debes comunicarte con el proveedor o seguir instrucciones de la garantía del producto.

¿Puedo devolver todos los productos?

No, debido a la naturaleza de algunos artículos, no aceptamos devoluciones en todos los productos. Únicamente se acepta la devolución de productos que estén **dañados, defectuosos o incorrectos de fábrica**.

Por cuestiones de higiene y calidad, no se admiten devoluciones en productos de uso personal o productos no sellados:

Productos de cuidado personal, ropa interior, alimentos, bebidas, productos que admiten rellenado, de exhibición o comprados en otro país. CD's, Dvd's, Libros, Software, Trajes de baño. En el caso de perfumes únicamente se aceptará su cambio en caso que los mismos estén sellados obligatoriamente. Caso contrario, sólo se efectuarán cambios – por el mismo producto – si el mismo se encontrase defectuoso.

¿En qué condiciones debe estar el producto para efectuar la devolución del mismo?

Para realizar la devolución es requisito inexcusable que el producto esté sin uso, en perfectas condiciones, con etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo en caso de corresponder manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.). En todos los casos se deberá conservar la factura y/o remitos de entrega.

Tené en cuenta estas indicaciones, ya que si el producto presenta señales de uso o maltrato tu devolución será rechazada.

¿Quién cubre la garantía de los productos exhibidos en Tienda Comafi?

Cada proveedor y/o producto tendrá su propia garantía.

¿Cuál es el costo de la devolución de un producto?

Cumpliendo los plazos anteriormente mencionados la devolución será sin costo.

¿El reembolso está ligado a la forma de pago que elegí cuando hice la compra?

Sí, los reembolsos se efectuarán acorde a la forma de pago que utilizaste.