

## E-COMMERCE – FAQ

### Ámbito General:

¿Quién puede comprar en la tienda INDIBA?

La plataforma de E-Commerce de INDIBA solo está disponible para clientes INDIBA en España (excepto Islas Canarias, Ceuta y Melilla) y que dispongan una cuenta en My INDIBA App.

### Problemas de acceso:

¿Cómo puedo acceder a la plataforma de E-Commerce?

Te recordamos que para tener acceso a la plataforma de E-Commerce deberás estar dado de alta en [My INDIBA App](#). En el caso de disponer de una cuenta activa, podrás acceder a la plataforma de E-Commerce clicando en la pestaña de tienda, dentro de My INDIBA App. Aquí puedes ver un pequeño [videotutorial](#) de las nuevas funcionalidades. Si aún no tienes cuenta deberás darte de alta en el siguiente [enlace](#). En este [video](#) te enseñamos a cómo hacerlo. Si dispones de cuenta en My INDIBA App, pero has olvidado tu contraseña puedes restablecerla [aquí](#).

¿Qué puedo hacer si tengo problemas para crear mi cuenta en My INDIBA App?

Si no puedes crear su cuenta en My INDIBA App o tiene problemas para darte de alta, te recomendamos que leas minuciosamente las siguientes [preguntas frecuentes](#) de My INDIBA App. Si tu problema persiste, puedes ponerte en contacto con nosotros en el siguiente mail [marketing@indiba.com](mailto:marketing@indiba.com), indicando en el título del email “Ayuda para crear cuenta en My INDIBA App”

Proceso de compra:

¿Qué pasa si el artículo que quiero comprar no está disponible en la tienda?

La plataforma de E-Commerce de INDIBA dispone de las referencias más demandadas por parte de nuestros clientes, e iremos añadiendo productos en el futuro. Si necesitas comprar una referencia que no encuentras en la plataforma, deberás hacer tu compra a través de Customer Services en este mail: [cs@indiba.com](mailto:cs@indiba.com)

¿Qué método de pago puedo utilizar?

El único medio de pago aceptado es mediante tarjeta de crédito o débito a través de una pasarela de pago que garantiza la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos bancarios cuando transitan por Internet. El E-commerce de INDIBA está equipado de herramientas de seguridad que cumplen con los más altos estándares de mercado como la encriptación SSL (Secure Socket Layer).

¿Por qué no he recibido confirmación de mi pedido?

Comprueba tu carpeta de SPAM (dependiendo de tu proveedor de correo electrónico la confirmación podría acabar en la carpeta de SPAM) Comprueba tu dirección de correo electrónico en tu cuenta de E-Commerce (puedes hacerlo en el apartado "Perfil"). ¿Está todo configurado correctamente y sigues sin encontrar la confirmación de tu pedido? Ponte en contacto con nosotros a través de este mail [ecommerce@indiba.com](mailto:ecommerce@indiba.com) informando tu NIF/CIF y te ayudaremos. También te recordamos que puedes ver en todo momento tus pedidos en tu perfil del E-Commerce.

¿Puedo modificar mi pedido?

Una vez se ha realizado el pago, el pedido no puede ser modificado.

¿Puedo cancelar mi pedido?

Podrás cancelar tu pedido si, transcurridos treinta (30) días naturales desde la fecha de confirmación del pedido, no has recibido los productos por causas imputables a INDIBA contactando con INDIBA mediante el email [ecommerce@indiba.com](mailto:ecommerce@indiba.com).

### ¿Problemas con los cupones descuento?

Las ofertas, códigos y cupones de descuento serán válidos siempre que se utilicen durante el plazo de vigencia y respetando las condiciones para su uso que se especificarán en cada caso (por ejemplo, importe mínimo, acumulación de descuentos, uso nominal, etc.). Estos descuentos en ningún caso podrán ser reembolsados. Salvo excepción expresa, ningún descuento será acumulable con otro descuento o producto rebajado. Los descuentos no serán transferibles a otras personas y queda prohibida su comercialización. Verifica las condiciones de tus cupones y si tienes alguna duda contacta con nosotros.

### ¿Qué pasa si no hay disponibilidad de algunos de los productos de mi pedido?

Todos nuestros productos de la plataforma de E-Commerce están en stock. No obstante, si se produjeran dificultades en cuanto al suministro de productos o no quedaran productos en stock, por una alta demanda de alguno de ellos, INDIBA se compromete a contactar contigo en 72 hs vía mail, informando de cuando se enviará el producto y/o reembolsar cualquier cantidad que pudiera haber sido abonada en concepto de importe, en el caso de que se precise. En ningún caso, se devengará indemnización alguna.

### ¿Cuándo se me reembolsará mi pedido?

En el caso de devolución de tu pedido. INDIBA te abonará el importe de este, en un plazo máximo de 30 días.

### ¿Duda en el proceso de compra?

Para cualquier duda relativa al proceso de compra, puedes ponerte en contacto con INDIBA a través de este teléfono: [932655522](tel:932655522), WhatsApp: [633015054](tel:633015054) o dirección de correo electrónico a [ecommerce@indiba.com](mailto:ecommerce@indiba.com).

## Proceso de envíos, entregas y devoluciones:

¿Cuáles son los costes de envío?

El coste de envío de los productos es de 7,95 €+IVA, y serán totalmente gratuitos para todos aquellos pedidos que superen los 100 € (IVA incluido).

¿Dónde puedo recibir mi envío?

El método de envío es el predeterminado por INDIBA. Los envíos/entregas únicamente se realizan en domicilios del ámbito territorial español antes indicado.

¿Cuándo se realizan los envíos?

Los envíos se realizan de lunes a viernes, en un plazo de 48 h en días laborables, y pueden verse alterados por días festivos, en función del producto y/o de la cantidad solicitada. En pedidos con más de un producto puede ocurrir, que por motivos operativos/logísticos, se realice más de un envío para el mismo pedido (Puede consultarlo en todo momento en la plataforma). Las entregas a domicilio se realizan en días laborales. No se realizan entregas en apartados de correos. Sin perjuicio de que INDIBA hará lo posible por entregar los pedidos a la mayor prontitud, el transporte está sujeto a factores ajenos al control de INDIBA.

¿Cómo puedo hacer el seguimiento de mi pedido?

Una vez confirmada la expedición del pedido, el Usuario podrá consultar el transportista y su código de localización para que pueda hacer el seguimiento del producto adquirido. Este código es responsabilidad de la empresa de transporte por lo que INDIBA no se responsabiliza de su correcto funcionamiento.

¿Qué pasa si me llega mal mi envío?

El usuario dispondrá de un plazo de 48 horas a contar desde la recepción de los productos embalados, para reclamar a INDIBA cualquier incidencia de su pedido. El Usuario podrá optar en este caso por la sustitución del producto o el reembolso, enviando un email a esta dirección: [ecommerce@indiba.com](mailto:ecommerce@indiba.com)

### ¿Puedo hacer una devolución de mi pedido?

En el caso de querer hacer la devolución de su pedido, el usuario contactará con INDIBA a través del correo [ecommerce@indiba.com](mailto:ecommerce@indiba.com) para obtener una autorización de devolución. Todas las devoluciones físicas deben ir acompañadas de su correspondiente autorización de devolución, en la que debe constar la referencia del producto, la cantidad y el motivo de la devolución. INDIBA abonará los productos del pedido, y todos los costes de envío de devoluciones deben ser abonados por el Usuario, salvo que las circunstancias impliquen un acuerdo por el que INDIBA sea quien los pague. Solo se aceptarán las devoluciones de productos comprados original y directamente a INDIBA a través de esta Tienda Online, nunca a través de distribuidores; ya que, en este caso, el Usuario deberá contactar directamente con el Distribuidor.

### Quejas y reclamaciones:

#### ¿Dónde puedo hacer una reclamación?

El Usuario puede hacer llegar a Indiba sus quejas, reclamaciones o cualquier otro comentario que desee realizar a través del correo [ecommerce@indiba.com](mailto:ecommerce@indiba.com).