



## PREGUNTAS FRECUENTES

### 1) ¿Puedo comprar en la web y retirarlo en uno de las Sucursales?

Sí. Se podrá realizar la compra en la web e indicar en cuál de los locales están habilitados se desea retirar la compra. El mismo es sin costos adicionales.

### 2) ¿Puedo comprar en la web y que me lo envíen?

Sí. Los pedidos son entregados dentro de los límites de Montevideo y Costa de Oro hasta el peaje de El Pinar.

Si la compra supera los \$ 2.500 el envío es sin costo. Si la compra es menor a dicho monto, el envío tiene un costo de \$ 280.

### 3) ¿Qué medios de pago aceptan?

Realizando la compra en nuestra web se puede hacer el pago online con tarjetas de crédito **VISA, MASTER, OCA, DINERS, Y LÍDER.**

En forma off line, se puede realizar el pago mediante redes de cobranza (**Abitab y Redpagos**), o también mediante transferencia bancaria o depósito bancario.

### 4) ¿En cuántos pagos puedo comprar?

Las compras mediante tarjeta de crédito pueden ser realizadas hasta en 12 pagos sin recargo, a través de mercado pago.

### 5) ¿Por dónde me envían mi compra y cuánto demora?

Los envíos son realizados por nuestro propio sistema logístico.

Una vez realizada la compra y confirmado el pago, podemos entregar el pedido con un mínimo de 48 horas de anticipación dentro de Montevideo y Ciudad de la Costa hasta el peaje de El Pinar. Interior del país, por el momento, no realizamos envíos.



## 7) ¿Dónde me comunico ante cualquier duda o consulta?

Cualquier duda o consulta estamos a las órdenes a través del teléfono 2606 1980\* y por correo electrónico a [ecommerce@portovanila.com](mailto:ecommerce@portovanila.com)

# INFORMACIÓN GENERAL

### REGISTRO:

Hay que registrarse como Usuario completando el formulario en REGISTRARSE. Una vez realizado este paso, el usuario recibirá un mail automático para activar su cuenta. Si ya se está registrado, sólo hay que ingresar los datos de siempre en el ícono de “Ingresar” (apodo y contraseña).

### CARRITO DE COMPRAS:

Es importante que se compruebe todo lo que se está buscando, comprobando que se tenga todo lo que se necesita, consultar el importe final, y continuar con la compra. Al carrito se podrá añadir o eliminar lo que se guste. El importe mínimo para poder realizar compras online debe superar los \$ 500.

### FORMAS DE PAGO ONLINE:

Se podrá elegir la forma de pago que más se prefiera a través de compras aseguradas con MercadoPago. Se podrá pagar con tarjeta de crédito hasta en 12 cuotas sin recargo con VISA, MASTER, OCA, DINERS Y LÍDER.



### **ABITAB o REDPAGOS**

Se deberá seleccionar pagar por MercadoPago/Giros, e indicar en cual de las empresas de red de cobranzas se quiere hacer el pago. Una vez finalizado el proceso, se estará en condiciones de ir al Abitab o Redpagos de preferencia y solicitar pagar MercadoPago indicando cédula de identidad y número de pedido. Recordar que una vez efectuado el pago, a partir de ese momento comienzan las 48 horas de anticipación para la entrega del pedido.

### **ENVÍOS:**

Enviamos de lunes a domingos.

Los horarios de envíos de pedidos son de 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 19:00 horas.

Los envíos se realizan dentro de los límites de Montevideo y Costa de Oro hasta el peaje de El Pinar.

### **COSTOS DE ENVÍO:**

Si la compra supera los \$ 2.500, no se cobra envío.

Si la compra no supera los \$ 2.500, se cobra \$ 280 por cada envío.

### **HORARIOS DE RETIRO EN LOS LOCALES:**

Los horarios de entrega y retiro de pedidos son de 9:00 a 14:00 horas, y de 15:00 a 19:00 horas.