

Preguntas frecuentes

Circular 045 – Compra en línea

¿Cuándo inicia?

Nuestro sitio web comenzará con el envío de pedidos a las tiendas registradas a partir del 25 de mayo, 2020

¿Cómo fueron establecidos los precios al consumidor?

El precio de los productos en la plataforma está establecido de acuerdo a las listas de precio de Distribuidora Kroma. Asegúrate de dar cumplimiento a este; evitemos problemas con el cliente y PROFECO.

Estos los podrás encontrar en el correo donde recibes el pedido, en él estarán desglosados los productos, descuento por promoción, precio y costo de envío (si aplica).

Las promociones nacionales estarán incluidas en el sistema ajustando las condiciones de acuerdo a la mecánica de cada evento.

Si tienes dudas sobre algún precio, revísalo directamente con tu Ejecutivo de Cuenta de Atención a Clientes.

Servicio a domicilio

- La entrega a domicilio será sin costo en pedidos mayores a \$500.00 MXN.
- En pedidos menores a \$500.00 MXN el sistema, en automático, sumará el costo de \$20.00 MXN adicionales al total, mismos que se cobrarán al cliente en conjunto con su pedido.

Horarios de atención

La plataforma estará disponible para los clientes las 24 horas. Sin embargo, el horario de atención será de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 17:30 horas.

「Conexión」

Libre Tránsito |
Tendencia 2020



Cancelación o devoluciones

En esta versión, el consumidor podrá cancelar el pedido en cualquier momento antes de ser pagado.

Las devoluciones, así como la post venta, se manejarán igual que una compra de mostrador. **Aplica la Política de Reclamaciones por Producto (Favor de consultar Proceso de Bonificación de la Circular 015).**

Atención a Clientes y quejas:

Se dará el mismo tratamiento que cualquier venta de mostrador, de forma que el consumidor podrá contactar directo a la tienda o a la línea 800 para resolver cualquier tema sobre su venta. **Aplica la Política de Reclamaciones por Producto (Favor de consultar Proceso de Bonificación de la Circular 015).**

Atención a Clientes recibirá, vía correo electrónico, una copia del pedido del cliente para tener visibilidad de los detalles del pedido y dar seguimiento en caso de que sea reportado algún tema por parte del consumidor.

En caso de alguna duda sobre el pedido de ecommerce, comunícate a la Línea 800 al teléfono 8007126639.

Nota: Asegúrate de tener a la mano el número de orden, este lo puedes localizar en el encabezado del correo que te llegó (comienza siempre con la letra "o" y seguido de una serie de números).

「Conexión」

Libre Tránsito |
Tendencia 2020

