



## **CENTRO DE AYUDA PREGUNTAS FRECUENTES**

### **PRODUCTOS**

#### ***¿Qué tipo de Garantía tienen los productos?***

Los productos del lineal completo de productos VAIO cuentan con un año de garantía.

#### ***¿Cómo se ejerce la garantía?***

La garantía se efectiviza comunicándose telefónicamente al centro de atención al cliente a través del 0800-122-5353.

#### ***¿Cómo sé que hay stock de los productos publicados?***

El stock está garantizado para todos los productos que se encuentren publicados. En el caso que queden 2 unidades, la publicación se dará de baja de forma automática para que no haya un quiebre de stock en el producto.

### **PAGO Y FACTURA**

#### ***¿Cuáles son las formas de pago disponibles?***

Los medios de pago disponibles de forma directa son Mercado Pago y Todo Pago y Tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, Diners y Amex), transferencia o depósito bancario.

#### ***¿Qué tipo de factura emiten?***

El comprobante emitido será factura B que corresponde a consumidor final. Si desea factura A, puede solicitar la apertura de cuenta vía mail a [vaio@tienda-online.com.ar](mailto:vaio@tienda-online.com.ar) con los datos correspondientes. NO REALICE EL PEDIDO NI LO ABONE.

## **ENVÍO**

### ***¿Cómo es el envío de mi compra?***

Una vez confirmado el pago y la compra, el cliente recibirá un mail donde tendrá la posibilidad de realizar el seguimiento de su producto mediante el tracking correspondiente. La entrega se realizará dentro de los 10 a 15 días.

### ***¿Puedo retirar mi compra de forma directa?***

Sí, es posible retirar la compra de forma directa según se coordine con el Centro de Ayuda. También podrá concretarse la entrega en el domicilio indicado por el usuario al momento de efectuar la compra.

### ***¿Cómo puedo calcular del valor del envío?***

El costo de entrega del pedido es calculado a partir de la carga de la dirección de entrega. Esto se realiza desde la misma página, en el momento de concretar la compra.

### ***¿Cómo puedo hacer el seguimiento de mi pedido?***

Una vez confirmado el pago de la compra, el usuario recibirá un correo electrónico con un número de tracking para realizar el seguimiento online del pedido.

### ***¿Cómo es el procedimiento de entrega?***

El cliente deberá realizar el seguimiento desde el tracking y recibirá el producto dentro del plazo establecido. De no concretarse, por no encontrarse nadie en el domicilio -en CABA o GBA- se dejará un aviso de visita e informarán la fecha en la que volverán a ir. En los casos de no concretarse en el interior del país, el transportista dejará un aviso de tentativa de entrega, y procederá a realizar otras dos visitas más al domicilio agendado, de lo contrario el producto volverá al Centro de Distribución de Informática Fueguina S.A. En ese caso, el usuario deberá comunicarse con el Centro de Ayuda a fin de reprogramar la entrega.

***¿Cómo hago para cambiar la dirección de entrega después del cierre del pedido?***

Una vez concretada la compra no será posible cambiar el domicilio de entrega que ingresó en el sitio.

***¿Cómo hago para cancelar mi pedido?***

Para solicitar la cancelación del pedido, el usuario se debe poner en contacto con el Centro de Atención Telefónica de VAIO (0800-122-5353). Además, tendrá la posibilidad de enviarnos un e-mail a [vaio@tienda-online.com.ar](mailto:vaio@tienda-online.com.ar) , informando que desea anular la compra que realizó.

Sólo se procesarán cancelaciones de pedido siempre que se hayan efectuado antes de la entrega del producto, conforme el procedimiento indicado en el presente documento.

***¿Qué debo verificar al momento de la entrega del producto?***

Al recibir el producto, debe verificar al menos que el modelo y características corresponden al producto comprado. Si hay alguna diferencia respecto de su compra, se debe rechazar y registrar la devolución en el remito que le entregará el transportista al comprador. Es necesario aclarar la firma indicando nombre, apellido y DNI.

***¿Qué debo hacer si necesito reemplazar o devolver el producto?***

Todas las solicitudes que involucren el reemplazo y devolución de productos deberán ser comunicados directamente a nuestro Centro de Atención Telefónica (0800-122-5353) dentro del plazo de 10 (diez) días corridos de recepción del producto.

Los supuestos de reemplazo o devolución de producto se encuentran detallados en la Política de Cambios y Devoluciones:

[http://ar.vaio.com/pdf/politica\\_de\\_cambios\\_y\\_devoluciones.pdf](http://ar.vaio.com/pdf/politica_de_cambios_y_devoluciones.pdf)

***¿Cuál es el plazo para solicitar el reemplazo del producto?***

El plazo para solicitar remplazo y envío de un nuevo producto, dependerá de la disponibilidad del mismo modelo del producto en nuestro stock y será informado vía correo electrónico o en forma telefónica. Si no hubiere disponibilidad del producto en cuestión debido a la falta de stock, podrá ser sustituido por otro producto similar y de igual valor, a opción del comprador. De no preferir el reemplazo se podrá optar por la cancelación de la compra, o aclarar que prefiere la reposición del stock o solicitar el reemplazo de un modelo superior, abonando la diferencia, si correspondiera.

### ***¿Qué pasa si me arrepiento de la compra antes de recibir el producto?***

Para desistir de la compra antes de la recepción del producto, el usuario deberá ponerse en contacto con el Centro de Atención Telefónica VAIO (0800-122-5353). Si en el momento de recibir el producto quiere anularla, se puede devolver y solicitar el reintegro del importe. El plazo para anular la compra es de 10 (diez) días corridos desde la fecha de recepción. Es importante que el producto no haya sido usado, que esté en su caja original, con accesorios y manual, y con el comprobante de compra.

La devolución del dinero será efectuada de la misma forma en que se haya efectuado el pago. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia se devolverá dinero en efectivo.

### ***¿Qué hago si el producto tiene algún defecto?***

Si el producto presenta algún defecto, se podrá realizar la solicitud de reemplazo dentro de los 10 (diez) días corridos de haber sido entregado a través del Centro de Atención al Cliente (0800-122-5353). Es importante que el producto no haya sido usado, que esté en su caja original, con accesorios y manual, y con el comprobante de compra.

Confirmada la solicitud de reemplazo del producto por defecto, se le informará al comprador por correo electrónico o por teléfono el plazo fijado para el retiro del producto defectuoso y la entrega del nuevo producto.

Si el producto presenta defectos luego de transcurrido el plazo de 10 (diez) días, el usuario se debe contactar con el Centro de Atención al Cliente (0800-122-5353) para efectivizar la garantía.

***¿Qué situaciones pueden demorar el plazo de cualquier entrega?***

El pedido puede demorar si los datos registrados de entrega contienen errores, si no hay un responsable asignado para recibir el producto en el domicilio indicado al momento de la compra o no se encuentra en el horario estipulado. También puede deberse a rechazo en la recepción de la mercadería, factores naturales y climáticos, incidente de cualquier índole que exceda el control de Informática Fueguina S.A. u otros acontecimientos que respondan a supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

***Todavía no recibí mi producto, ¿qué hago?***

Los usuarios podrán verificar el status de su pedido en su casilla de e-mail para acceder a la información y novedades referentes a la entrega del producto y a través del número de tracking proporcionado al realizar la compra. También, podrán verificar el estado de su pedido en “Mis Pedidos” (aprobación y confirmación).