

SOBRE TIENDA COMPRÁ Y PUNTO

¿Qué es Tienda Comprá y Punto?

TIENDA COMPRA Y PUNTO del BANCO PROVINCIA DEL NEUQUEN S.A. es el programa de fidelización a través del cual se acumulan puntos a través de los consumos efectuados con Tarjeta de Crédito.

¿Cómo me puedo asociar a Tienda Comprá y Punto?

Con solo tener y utilizar las Tarjetas de Crédito del BANCO PROVINCIA DEL NEUQUEN S.A. empezás a sumar puntos en el programa. No requiere ningún tipo de adhesión. Si deberás registrarte en la plataforma del programa.

¿Quiénes pueden participar del programa?

Si sos cliente BPN y tenés alguna de nuestras tarjetas de crédito VISA, MASTERCARD o CONFIABLE ya podés participar del programa.

¿Tiene algún costo ser parte de Tienda Comprá y Punto?

No, el programa no tiene ningún cargo adicional.

REGISTRARSE EN TIENDA COMPRÁ Y PUNTO

¿Cómo me registro?

Para registrarte en Tienda Comprá y Punto deberás generar el alta de usuario, ingresando a compraypunto.com.ar en la sección REGISTRARSE.

Completá la información requerida, aceptá términos y condiciones y hacé clic en el botón CREAR UNA CUENTA.

Si ya formaba parte del programa Comprá y Punto ¿Es necesario que me registre nuevamente para acceder a la Tienda?

No, no es necesario que te registres nuevamente. Tu usuario y contraseña actual te permiten ingresar a la nueva plataforma.

Si no recuerdo mi usuario y clave de acceso ¿Cómo los recupero?

Para recuperar tu usuario y/o contraseña deberás ingresar a las opciones para tal fin en el login y seguir los pasos que te indica el sitio. Vas a recibir un enlace a tu mail para realizar la modificación.

¿Dónde puedo actualizar mis datos?

Para modificar o actualizar tus datos personales ingresá en compraypunto.com.ar, iniciá sesión y hacé click en mi cuenta, desde allí podrás modificar datos personales y de contacto que impactaran de manera inmediata.

SOBRE MI CUENTA

¿Cuándo puedo comenzar a sumar Puntos o canjear?

Podrás comenzar a sumar puntos una vez que realices consumos con tus tarjetas de crédito BPN. A su vez, las Tarjetas de Crédito adicionales de los titulares acumularán puntos en la cuenta de del titular. Una vez realizado el registro en la tienda podrás realizar compras o consultar tus puntos y canjearlos por premios.

¿Es posible compartir mi cuenta con un familiar?

No, no es posible compartir la cuenta ya que la misma es personal.

SOBRE LOS PUNTOS

¿Qué consumos suman PUNTOS?

Los puntos solo se generarán por los montos producidos por consumos. No acumularán Puntos, los montos generados por otros conceptos como por ejemplo intereses, cargos administrativos, comisiones, seguro de vida de las Tarjetas, extracciones por cajeros automáticos, entre otros.

¿Dónde puedo consultar mis puntos acumulados?

Los puntos podrás consultarlos ingresando a tu cuenta en compraypunto.com.ar

¿Cómo y dónde canjeo mis PUNTOS acumulados?

Para canjear tus puntos acumulados deberás ingresar a compraypunto.com.ar iniciar sesión en tu cuenta y elegir el producto de tu interés. Tenés tres posibilidades de pago: puntos, puntos + pesos o solo pesos.

¿Los PUNTOS tienen vencimiento?

Los Puntos acumulados en TIENDA COMPRA Y PUNTO tendrán validez durante dos años a partir de la fecha de su acumulación. Vencido ese período los puntos expirados serán automáticamente excluidos del saldo de la Cuenta.

¿Cómo se acumulan los PUNTOS que sumé con mi compra?

Los participantes del Programa TIENDA COMPRA Y PUNTO, acumularán un (1) punto por cada \$3.- (tres pesos) o cada U\$S 3.- (tres dólares) consumido con las Tarjetas de Crédito Visa, MasterCard o Confiable Crédito del BANCO PROVINCIA DEL NEUQUEN S.A. No se computarán fracciones de puntos. En caso de compras en cuotas los puntos se acreditarán con relación al monto de cada una de las cuotas y al momento en que las mismas se reflejen en el resumen. Por ejemplo, si la compra es de \$ 6.40, En el caso de las Tarjetas de Crédito, sumás 2 puntos porque los centavos no se fraccionan.

¿Existe algún límite para la acumulación de PUNTOS en mi cuenta?

No, no existe un límite en la acumulación de tus puntos.

¿Puedo hacer traspaso de mis PUNTOS a otra cuenta?

Los Puntos acumulados en los programas no constituyen propiedad del socio y perecen o caducan con la finalización del programa o al momento de vencimiento de estos, lo que antes acontezca. Los Puntos no son transferibles a ninguna otra persona o entidad ni bajo ningún título o causa y tampoco podrán ser transferidos a ninguna otra cuenta del Programa.

¿Puedo canjear mis puntos por dinero?

Los Puntos no podrán ser canjeables por efectivo.

CANJE/COMPRA DE PRODUCTOS

¿Puedo usar mis puntos para comprar en la tienda?

Si, podés usar tus puntos para canjearlos por un producto o para complementar las compras que realices en la tienda.

¿Puedo comprar más de un producto a la vez?

Si, podrás comprar más de un producto a la vez agregando los artículos al carrito de compras.

¿Cómo realizo una compra?

Para realizar una compra en la tienda deberás ingresar a comprapunto.com.ar iniciar sesión y seleccionar el producto de tu interés, luego deberás hacer Click en canjear. Por último, En el menú de compra deberás seleccionar la opción de pago: solo con puntos, con puntos y dinero o solo con dinero.

¿Cómo encuentro el producto que quiero en la tienda?

El producto lo podés buscar filtrando por rubros desde el menú superior o bien desde el buscador del sitio.

¿Cómo se si hay unidades disponibles del producto que elegí?

Cuando realices la búsqueda del producto podrás encontrar en el sitio la cantidad de unidades disponibles para comprar, siempre que la opción de canjear/comprar está habilitada es porque hay stock de ese producto.

¿Cuál es el tiempo y el costo de envío?

El costo de envío lo podrás calcular ingresando tu código postal al momento de realizar el canje o compra del producto.

El tiempo de entrega se te informará al momento de ingresar el código, posterior al envío el mismo puede ser consultado con el código de seguimiento que se te proporcionará vía mail.

¿Cómo se si el canje/compra se realizó exitosamente?

Si el canje/compra se realizó exitosamente te llegará un mail de confirmación a tu casilla de correo donde verificarás además el detalle de tu compra.

También podrás consultar desde tu cuenta las compras y canjes ya realizados.

¿Qué hago si ya realicé el pago y no me enviaron un correo de confirmación?

En caso de realizar el pago y no visualizar el correo de confirmación en tu bandeja de entrada corrobora la sección de correo no deseado o spam de tu email. Si no recibiste el correo de confirmación contáctate con nosotros completando el formulario de contacto en la web.

¿Cómo puedo conocer el estado del canje/compra?

Una vez recibido el mail de confirmación de la compra el mismo te indicará un número de identificación del canje/compra con el que podrás realizar el seguimiento desde el detalle de compras en tu cuenta.

PROBLEMAS CON EL CANJE/COMPRA

¿Qué hago si el canje/compra no me llegó?

Revisá el correo de confirmación para conocer la fecha estimada de entrega. También podés ingresar a "Mi cuenta" desde nuestra página web y revisar el estatus de tu pedido. Si la fecha estimada de entrega ya ha pasado y tu pedido aún no ha sido entregado, podés ponerte en contacto con nosotros a través del formulario de contacto en la web, indicando los detalles de tu orden.

¿Qué hago si no recibí todos los productos que ordené en el canje/compra?

Si en tu pedido hay más de un producto, pueden llegar en momentos diferentes. Asegurate de revisar las fechas estimadas de entrega en el correo electrónico de confirmación que recibiste. Si las fechas indicadas ya ha pasado y alguno de tus pedidos aún no ha sido entregado, podés ponerte en contacto con nosotros a través del formulario de contacto en la web, indicando los detalles de tu orden.

¿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, contactanos a través del formulario en la web para coordinar la devolución. No olvides que es muy importante conservar el empaque original. Para nosotros es muy importante que te encuentres satisfecho con tu producto. Por eso, cuando realices la devolución, indicanos cómo prefieres que procedamos: · Enviándote el producto correcto, Enviándote un producto diferente, o iniciando el proceso de tu reembolso.

¿Qué hago si el pedido llegó dañado?

Contactanos a través del formulario de contacto en la web, indicando los detalles de tu orden.

¿Qué hago si el producto no funciona?

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 se podrá realizar dentro de los 10 (Diez) días posteriores de recibido el producto.

MÉTODOS DE PAGOS

¿Cómo puedo abonar una compra en la tienda?

Las compras que realices en la tienda podrás abonarlas con tus puntos acumulados, con puntos más pesos o abonando solo en pesos con tus tarjetas de crédito Visa, Mastercard o Confiable BPN. Además, tenés la posibilidad de pagar con tu Mastercard Debit BPN.

¿Puedo financiar mi compra?

Si, podés financiar tu compra en hasta 12 cuotas sin interés todos los días, dependiendo de la tarjeta de crédito que utilices.

FACTURACIÓN

¿Cuándo voy a recibir la factura?

La factura será enviada por mail, recordá que la misma será provista por el proveedor. Cuando recibas el producto estará incluido el remito de envío.

PRECIOS

¿Los precios incluyen IVA?

Sí, los precios de los productos publicados ya incluyen IVA.

¿El costo de envío está incluido en el precio del producto?

El costo de envío no se incluye en los costos iniciales, pues éste se calcula de acuerdo al destino de entrega.

ENTREGAS Y ENVÍO

¿Cuál es el tiempo de entrega?

El tiempo de entrega lo podés consultar con el código de seguimiento que recibirás por mail una vez realizado el canje.

¿Puedo elegir una fecha y hora para la entrega de mi producto?

La entrega de los productos se realizan de lunes a viernes de 9 a 18 hs y pueden ser recibidas por cualquier persona mayor de 18 años que autorices presentando su DNI.

¿Cuál es el costo de envío?

El costo de envío dependerá de la dirección que indiques al momento de efectuar tu compra.

¿Qué pasa si no me encontraba en el domicilio al momento de la entrega?

El correo reprogramará una nueva visita, de no encontrarte tampoco en esa oportunidad el premio volverá al remitente.

DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

¿Cuánto tiempo tengo para devolver un producto?

Para hacer un reclamo sobre el producto recibido tenés 48hs desde el momento de la recepción. Podes hacerlo a través del formulario de contacto en la web. De esta manera se inicia el proceso de devolución.

¿Cómo devuelvo el producto?

Una vez realizado el reclamo se comunicarán con vos para coordinar el retiro

¿Cuándo puedo realizar un cambio o devolución?

Podes realizar un cambio o devolución cuando el producto recibido no cumple con las características especificadas, llega en malas condiciones o no funciona.

¿Qué hago si quiero cancelar la compra después de haberlo solicitado?

Si te arrepentiste de una compra que hayas realizado podés ingresar a [comrapunto.com.ar](http://comprapunto.com.ar) y seleccionar el botón de arrepentimiento para cancelar la compra.

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

El producto deberá ser entregado en su packaging original y manuales, instrucciones o cualquier documento que lo acompañe.

¿Puedo devolver todos los productos?

Sí, siempre y cuando el reclamo se realice dentro de las 48 horas y cumpla con las condiciones detalladas anteriormente.

¿Qué costos tengo que asumir por la devolución de mi pedido?

Ningún costo va a ser agregado durante el proceso de devolución.

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

Sí, el reembolso va a ser realizado en puntos, o en pesos en el resumen de tu tarjeta de crédito.

¿Cuánto tiempo demora el reembolso?

Una vez aprobada la anulación de tu compra vas a poder ver reflejado el reembolso según el medio de pago que utilizaste:

- Si canjeaste el producto por puntos, el reembolso es inmediato y vas a poder verlo impactado en la página de comrapunto.com.ar
- Si abonaste en pesos ya sea parcial o totalmente vas a recibir la devolución en el resumen de tu tarjeta

GARANTÍA DEL PRODUCTO**¿Por cuánto tiempo es válida la garantía?**

La garantía es válida durante los tiempos detallados en el manual de garantía que acompaña el packaging del producto.

¿Todos los productos tienen garantía?

Todos los productos cuentan con la garantía original del fabricante. La misma puede ser consultada el momento de realizar la compra.