

FAQ – PREGUNTAS FRECUENTES

Índice

- [Registro, inicio de sesión, contraseña](#)
- [Newsletter](#)
- [Novedades y catálogos](#)
- [Cómo hacer un pedido](#)
- [Modificar un pedido](#)
- [Cómo pagar](#)
- [Gastos y modalidades de envío](#)
- [Solicitud de documentos](#)
- [Desistimiento y garantías](#)
- [Actualización de datos](#)
- [Medidas de seguridad informática](#)

Registro, inicio de sesión, contraseña

¿Para qué sirven el login y la contraseña?

El login y la contraseña te permiten acceder al área de e-commerce reservada. Sin credenciales puedes igualmente consultar los productos y sus características.

¿Qué hago si olvido mi contraseña?

Haz clic en «*Restablecer contraseña/Recuperar credenciales*» y recibirás automáticamente una nueva contraseña por e-mail.

¿Cómo puedo modificar mis datos personales?

Haz clic en «*Contáctanos*» (arriba a la derecha) seleccionando el tipo de solicitud. ERA actualizará tus datos.

Newsletter

¿Cómo puedo suscribirme al boletín de ERA?

Haciendo clic en «*SUSCRÍBETE AHORA*» en el recuadro NEWSLETTER de la página principal de eraspares.it.

¿Cómo puedo darme de baja del boletín de ERA?

Puedes hacer clic en el enlace situado al final del boletín recibido, o utilizar el mismo botón «*SUSCRÍBETE AHORA*» en el sitio para enviar la solicitud de baja.

Novedades y catálogos

¿Cómo puedo descargar las novedades y catálogos de ERA?

Están disponibles en PDF en el área *DOWNLOAD* del sitio: <https://www.eraspares.it/area-download/>.

Cómo hacer un pedido

¿Cómo puedo realizar un pedido?

Desde eraspares.it, iniciando sesión con tu usuario y contraseña.

¿Se aplican descuentos o promociones?

- **Descuentos por cantidad:** el sistema señala automáticamente la tarifa por cantidad.
- **Promociones:** cuando están activas, visibles en la sección *Promociones*.

¿Cómo verifico la correcta inserción del pedido?

Recibirás un e-mail con el resumen de tu pedido.

¿Cómo sé si ERA ha recibido el pedido?

El sistema muestra una confirmación al finalizar el procedimiento, y puedes verificar el estado en el *ARCHIVO DE PEDIDOS*.

¿Es posible cancelar un pedido aún no confirmado?

Sí, únicamente contactando con ERA por teléfono (a discreción de la empresa).

¿Cuál es la validez del carrito?

Hasta las 24 horas del mismo día, después se vacía automáticamente.

Modificar un pedido

¿Puedo añadir artículos a un pedido en curso?

Sí, creando un nuevo pedido e indicando en las notas «*adjuntar al pedido anterior*».

¿Puedo posponer la fecha de envío?

Sí, especificándola en el campo de notas del pedido.

¿Puedo modificar en línea un pedido ya enviado?

No, solo telefónicamente a través del comercial de ERA.

Cómo pagar

¿Puedo pagar en efectivo o con tarjeta de crédito?

No, no es posible. Los métodos de pago están indicados en el resumen de cada pedido.

Gastos y modalidades de envío

¿Cuáles son las condiciones de entrega?

Están indicadas en el resumen del pedido.

¿Puedo elegir la dirección de entrega?

Sí, entre las disponibles en el menú desplegable de la sección CONFIRMACIÓN del carrito, o indicando una nueva en el campo de notas.

¿Cómo puedo controlar el estado del pedido?

En la sección *ARCHIVO DE PEDIDOS* o contactando con el comercial de ERA, que te proporcionará un order tracking. Una vez enviado, podrás verificarlo en el sitio del transportista mediante el número de carta de porte.

Solicitud de documentos

¿Cómo obtengo los documentos relativos a los pedidos?

Los recibirás por e-mail, pero también puedes descargar albaranes (DDT) y FACTURAS en la sección *ARCHIVO*.

Desistimiento y garantías

¿Cuándo puedo ejercer el derecho de desistimiento?

Está regulado en las *Condiciones Generales de Venta Online*.

¿Cómo puedo enviar una solicitud de RMA?

Rellena el formulario en la sección *DEVOLUCIONES*. Es posible descargar la autorización de devolución y visualizar el estado de la solicitud.

Actualización de datos

¿Con qué frecuencia se actualizan los datos?

- Datos técnicos del catálogo electrónico: actualización diaria
- Datos comerciales del e-commerce: actualización cada 2 horas (08:30–17:30)

Medidas de seguridad informática

¿Qué medidas de seguridad adopta ERA?

- Protección de los datos personales con herramientas electrónicas actualizadas periódicamente
- Actualizaciones de software regulares contra vulnerabilidades y defectos
- Procedimientos organizativos y técnicos para la copia de seguridad diaria de los datos