¿COMO COMPRAR?

PODES COMPRAR EN NUESTRA PÁGINA “ISABELLA.COM.AR”, HACIENDO CLICK EN LOS DIFERENTES ENLACES. UNA VEZ QUE ELIJAS EL PRODUCTO, TE MOSTRARA EL DETALLE DEL PRODUCTO Y TENBDRAS UN BOTON DE “COMPRA” DISPONIBLE PARA COMENZAR LA TRANSACCION.

¿NECESITO TENER CUENTA PARA COMPRAR ONLINE?

SI TE RESGISTRAS PODRAS HACER UN SEGUIMIENTO DE TU COMPRAS HASTA QUE LLEGUE A TUS MANOS. ADEMAS DE TENER DIFERENTES PROMOCIONES DISPONIBLES EN TU PERFIL.

¿OLVIDE MI CONTRASEÑA, COMO LA RECUPERO?

PARA RECUPERAR TU CONTRASEÑA ENTRA ACA PARA PODER REINICIARLA Y USA UNA NUEVA PARA VOLVER A ENTRAR A TU PERFIL

¿COMO SE MI TALLE?

ENTRANDO A ESTE LINK, TENDRAS DIFERENTES TABLAS QUE TE PERMITAN DE ACUERDO A TUS MEDIDAS ELERGIR ADECUADAMENTE EL TALLE.

¿SI POR ERROR ELEGI MAL EL TALLE, QUE PUEDO HACER?

SIEMPRE TENDRAS LA POSIBILIDAD DE ACERCARTE A NUESTROS LOCALES CON LA PRENDA O ACCESORIO SIN SACAR LAS ETIQUETAS Y CAMBIARLAS, PUEDE SER EL TALLE, O POR EL IMPORTE DEL MISMO POR OTRO PRODUCTO DISPONIBLE EN ESE LOCAL

¿TODO LO QUE PARECE EN LA PAGINA TIENE STOCK?

TODOS LOS PRODUCTOS TIENEN STOCK, A MENOS QUE ESTE SEÑALIZADO LO CONTRARIO.

¿COMO PUEDO PAGAR MI PEDIDO?

ACEPTAMOS TODOS LOS MEDIOS DE PAGO INCLUIDOS EN MERCADO PAGO: TARJETAS DE CREDITO Y CUPONES DE PAGO.

LUEGO DE SELECCIONAR TU OPCION PREFERIDA, SERAS REDIRECCIONADO A UN SITIO SEGURO PARA COMPLETAR LOS DATOS NECESARIOS. UNA VEZ TERMINADA LA TRANSACCIÓN RETORNARAS A ISABELLA.COM.AR

## ¿ES SEGURO USAR MI TARJETA DE CREDITO EN EL SITIO?

EN ISABELLA NOS TOMAMOS MUY EN SERIO LA SEGURIDAD DE TUS DATOS PERSONALES. TODAS LAS TRANSACCIONES SE REALIZAN A TRAVES DE UN SITIO SEGURO. ADICIONALMENTE, CUANDO RECIBIMOS EL PEDIDO, CORROBORAMOS LA INFORMACION QUE NOS PROPORCIONAS CON LOS DATOS EN ARCHIVO DE LAS TARJETAS DE CREDITO PARA VERIFICAR TU IDENTIDAD Y EVITAR FRAUDES.

## ¿QUE ES MERCADOPAGO?

MERCADOPAGO ES UNO DE LOS PRINCIPALES PROVEEDORES DE SOLUCIONES DE COBRANZAS PARA SITIOS WEB. ESTO PERMITE A INDIVIDUOS Y EMPRESAS PAGAR Y COBRAR DE FORMA CONFIABLE Y SEGURA.

## ¿DE CUANTO TIEMPO DISPONGO PARA PAGAR UNA VEZ QUE REALICE EL PEDIDO?

ELIGIENDO MERCADOPAGO DISPONES DE 5 DIAS HABILES PARA EFECTUAR EL PAGO, TANTO CON TARJETA COMO A TRAVES DE CUPON DE PAGO.

## ¿COMO LOGRO SABER QUE USTEDES RECIBIERON MI ORDEN Y QUE EL PAGO FUE ACREDITADO CORRECTAMENTE?

RECIBIRAS UN MAIL INMEDIATAMENTE DESPUES DE CONFIRMAR EL PEDIDO Y OTRO MAIL CUANDO EL PAGO SE HAYA ACREDITADO CORRECTAMENTE, INFORMANDOTE QUE EL PEDIDO SE ENCUENTRA “EN PROCESO”.

## ¿A QUE ZONAS REALIZAN ENVIOS?

REALIZAMOS ENVIOS DENTRO DE TODO EL TERRITORIO DE LA REPUBLICA ARGENTINA.

## ¿CUANTO CUESTA EL ENVIO?

EL COSTO DEPENDERA DEL LUGAR DE RESIDENCIA. PARA CAPITAL Y GBA EL COSTO ES DE AR$150 Y PARA EL INTERIOR EL COSTO ES DE AR$ 250.

PARA ENVIO A SUCURSAL OCA EN CAPITAL Y GBA ES DE AR$120 Y PARA SUCURSAL OCA INTERIOR EL COSTO ES DE AR$160.

ENVIO A SUCURSAL ISABELLA NO TIENE COSTO, PERO ENTREGA EN 48 HORAS HABILES.

CUANDO TU PEDIDO ESTE DESPACHADO Y TE LLEGUE LA CONFIRMACION PODRAS PASAR A RETIRAR EL PEDIDO POR EL LIMA 1111 (C.A.B.A.) DE LUNES A VIERNES DE 12 A 18 HORAS CON TU DNI.

EL PEDIDO PERMANECERA POR 5 DÍAS EN LA SUCURSAL, CASO CONTRARIO VOLVERÁ A NUESTRAS OFICINAS .EL CARGO POR REENVÍO A SUCURSAL ES DE $50.

SI TU PEDIDO VA A SER RETIRADO POR OTRA PERSONA, POR FAVOR COMUNICATE CON NOSOTROS AL 0800-333-1111 O POR MAIL AYUDA@ISABELLA.COM.AR PARA PODER AUTORIZARLA.

## ¿EN QUE HORARIOS ENTREGA EL CORREO?

LAS ENTREGAS DE PEDIDOS A DOMICILIO SE REALIZAN DE LUNES A VIERNES DE 9 A 18HS.  AQUELLOS PEDIDOS A RETIRAR EN SUCURSAL OCA TAMBIÉN LOS SÁBADOS DE 9 A 13 HS. NO SE ENTREGAN PEDIDOS A DOMICILIO NI EN SUCURSAL DOMINGOS NI FERIADOS.

## ¿PUEDO PROGRAMAR LA ENTREGA DEL ENVIO?

LAS ENTREGAS NO PUEDEN SER PROGRAMADAS. PODES REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE TU PEDIDO ONLINE PARA DISPONER DE UN ESTIMADO DE FECHA DE ENTREGA.

## ¿CON QUE PACKAGING LO ENVIAN?

LAS ENTREGAS SE REALIZAN EN PAQUETES CERRADOS DE OCA. EN EL PROCESO DE COMPRA PODES ELEGIR SI QUERES QUE TE ENVIEMOS EL PEDIDO JUNTO CON EL PACKAGING DE REGALO.

## ¿SE NECESITA FIRMAR LA RECEPCION DEL PEDIDO?

TODOS LOS PEDIDOS DEBEN SER FIRMADOS.

## ¿PUEDE RECIBIRLO OTRA PERSONA POR MI?

EL PEDIDO PUEDE RECIBIRLO CUALQUIER PERSONA QUE SE ENCUENTRE EN EL DOMICILIO ACORDADO PRESENTANDO SU DNI.

## ¿PUEDO AGREGAR ITEMS UNA VEZ QUE REALICE EL PEDIDO?

UNA VEZ CONFIRMADO EL PEDIDO NO PUEDE SER MODIFICADO.

## ¿PUEDO CAMBIAR LA DIRECCION DE ENTREGA?

ISABELLA SOLO ENVIA A UNA DIRECCION POR PEDIDO. DURANTE EL PROCESO DE COMPRA PODES ELEGIR LA DIRECCION CON LA QUE TE REGISTRASTE O INGRESAR UNA NUEVA. SI QUERES MODIFICAR LA DIRECCION DE ENTREGA UNA VEZ FINALIZADO EL PEDIDO, ENVIANOS UN MAIL A [AYUDA@ISABELLA.COM.AR](mailto:ayuda@complot.com.ar) INDICANDO EL NUMERO DE PEDIDO Y SOLICITANDO EL CAMBIO DE DIRECCION DE ENTREGA. SI EL PEDIDO YA FUE DESPACHADO, NO SERA POSIBLE EL CAMBIO.

## ¿DONDE ESTA MI PEDIDO?

EN CUANTO EL PEDIDO SEA DESPACHADO VAS A RECIBIR UN MAIL CONFIRMANDOTE ESTA ACCION JUNTO CON EL NUMERO DE GUIA, DATO FUNDAMENTAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL PEDIDO A TRAVES DE [WWW.OCA.COM](http://www.andreani.com/)

PODES CHEQUEAR EL ESTADO DE TU PEDIDO INGRESANDO A LA SECCION [MIS PEDIDOS](http://www.complot.com.ar/sales/order/history/) DE TU CUENTA.

## ¿CUANDO LLEGA MI PEDIDO?

TODOS NUESTROS ENVIOS DENTRO DE ARGENTINA LOS REALIZAMOS A TRAVES DE OCA, CON UNA DEMORA DE ENTRE 48 A 96HS HABILES DESPUES DE HABER REALIZADO EL PEDIDO Y CONFIRMADO EL PAGO. LOS PEDIDOS QUE INCLUYAN PRENDAS DE OTRAS TEMPORADAS PODRAN CONTAR CON UNA DEMORA EXTRA POR RAZONES DE LOGISTICA INTERNA.

## ¿PARA QUE SIRVE EL NUMERO DE GUIA QUE ME ENVIAN?

EL NUMERO DE GUIA TE SERVIRA PARA REALIZAR UN SEGUIMIENTO ONLINE DE TU PEDIDO A TRAVES DEL SERVICIO DE TRACKING DE OCA [WWW.OCA.COM](http://www.andreani.com/)

## ¿CUANTAS VECES PASA EL CORREO POR MI DOMICILIO Y QUE SUCEDE SI NO ME ENCUENTRA?

OCA REALIZA 2 INTENTOS DE ENTREGA, EN HORARIOS DE 9 A 18HS DE LUNES A VIERNES. DE NO HABER NADIE PARA RECIBIR EL PAQUETE, EL CORREO DEJARA UN AVISO DE VISITA Y EL PAQUETE SE REMITIRA A LA SUCURSAL ANREANI MAS CERCANA. 7 DIAS DESPUES, SI EL PEDIDO NO ES RETIRADO, VOLVERA A NUESTRAS OFICINAS PARA PODER COORDINAR UN NUEVO ENVIO. ESTE NUEVO COSTO DE REENVIO CORRERA POR CUENTA DEL CLIENTE Y NO HAY POSIBILIDAD DE CANCELAR LA COMPRA EN ESTA INSTANCIA.

DE NO REALIZARSE EL PAGO PARA EL NUEVO ENVIO DENTRO DE LOS 90 DIAS SIGUIENTES, ISABELLA SE RESERVA EL DERECHO DE ANULAR EL PEDIDO.

## ¿QUIERO REALIZAR UN CAMBIO. COMO HAGO?

TODOS LOS PRODUCTOS TIENEN CAMBIO, A EXCEPCION DE LA CATEGORIA ACCESORIOS.

PODRAS REALIZAR EL CAMBIO DE LA PRENDA DENTRO DE LOS 30 DIAS DE EFECTUADA LA COMPRA, CON LA ETIQUETA CORRESPONDIENTE Y EL TICKET ORIGINAL O DE CAMBIO, EN CUALQUIERA DE NUESTROS LOCALES EXCLUSIVOS.

LOS PRODUCTOS DE LA CATEGORIA “TEMPORADAS ANTERIORES” SOLO PODRAN CAMBIARSE POR PRODUCTOS DE LA MISMA CATEGORIA EN LOS LOCALES CON SELECCION DE PRENDAS OUTLET.

LOS PRODUCTOS QUE CORRESPONDEN A ISABELLA MINI SOLO SE PODRAN CAMBIAR EN LOS LOCALES CON SELECCION DE PRENDAS MINI.

EN LA SECCION [LOCALES](https://www.complot.com.ar/locales/) ENCONTRAS LAS DIRECCIONES DE LOS LOCALES Y SUS COLECCIONES DISPONIBLES.

¿QUIERO CANCELAR MI COMPRA, COMO HAGO?

SI TU PEDIDO SE ENCUENTRA EN ESTADO PENDIENTE Y NO FUE PROCESADO  PODES CANCELAR TU COMPRA. CONTACTANOS POR MAIL A [AYUDA@ISABELLA.COM.AR](mailto:ayuda@complot.com.ar) O LLAMANOS AL  0810-220-7625 Y TE TOMAREMOS LA CANCELACION.

## ¿LA MERCADERIA LLEGO FALLADA O DAÑADA. QUE DEBO HACER?

TODAS NUESTRAS PRENDAS SON CHEQUEADAS ANTES DE SER DESPACHADAS PERO, EN EL CASO QUE RECIBAS UNA PRENDA QUE NO ESTÉ EN CONDICIONES, CONTACTANOS POR MAIL A [AYUDA@ISABELLA.COM.AR](mailto:ayuda@complot.com.ar) O LLAMANOS AL  0810-220-7625 DENTRO DE LAS 24HS DE RECIBIDA TU COMPRA PARA QUE PODAMOS SOLUCIONAR EL INCONVENIENTE.

RECORDA MANTENER EL PRODUCTO, LAS ETIQUETAS Y PACKS EN IDENTICAS CONDICIONES DE RECEPCION Y TENER EL TICKET DE COMPRA A MANO.

## ¿RECIBI UN PRODUCTO DIFERENTE AL QUE COMPRE, CON QUIEN ME CONTACTO?

TODAS NUESTRAS PRENDAS SON CHEQUEADAS ANTES DE SER DESPACHADAS PERO, EN EL CASO QUE RECIBAS UNA PRENDA QUE NO SE CORRESPONDA CON LO PEDIDO CONTACTANOS POR MAIL A [AYUDA@ISABELLA.COM.AR](mailto:ayuda@complot.com.ar) O LLAMANOS AL  0810-220-7625 DENTRO DE LAS 24HS DE RECIBIDA TU COMPRA PARA QUE PODAMOS SOLUCIONAR EL INCONVENIENTE.

CONSERVA SIEMPRE LAS ETIQUETAS ORIGINALES Y EL TICKET DE COMPRA.

## ¿LOS PRECIOS LISTADOS EN LA PAGINA, SON LOS MISMOS QUE EN LOS LOCALES?

LOS PRECIOS DE NUESTRA TIENDA SON LOS MISMOS PRECIOS QUE ENCONTRAS EN NUESTROS LOCALES EXCLUSIVOS DE TODO EL PAIS.

## ¿ME REGALARON UNA GIFTCARD, COMO LA UTILIZO?

PODES UTILIZAR TU GIFTCARD EN CUALQUIERA DE NUESTROS LOCALES ADHERIDOS. CHEQUEA NUESTRA SECCION GIFTCARD PARA MAS INFORMACION.

## ¿DONDE SE INGRESA EL CODIGO DE DESCUENTO?

SI TENES UN CODIGO DE DESCUENTO PODRAS INGRESARLO EN TU CARRITO DE COMPRA ANTES DE INICIAR EL PROCESO DE COMPRA.

## ¿CUAL ES EL HORARIO DE ATENCION DE LA TIENDA?

LA TIENDA ESTA DISPONIBLE PARA COMPRAR LAS 24HS, LOS 365 DIAS DEL AÑO.

EL HORARIO DE ATENCION AL CLIENTE Y RECEPCION DE PEDIDOS DE LA TIENDA ES DE 8 A 17HS, DE LUNES A VIERNES.

## ¿TENGO MAS PREGUNTAS, COMO LOS CONTACTO?

ENVIANOS UN MAIL A [AYUDA@ISABELLA.COM.AR](mailto:ayuda@complot.com.ar) O LLAMANOS AL 0810 220 7625 DE LUNES A VIERNES DE 8 A 17HS.

## 