

## DUDAS MÁS COMUNES

### ¿Venden a particulares?

Sí, nuestra venta está dirigida particulares, profesionales y empresas.

### ¿Hacen precios especiales a tiendas?

No disponemos de esa opción, puesto que los precios están referenciados por volumen de compra y no por el tipo de cliente

### ¿Puedo comprar cantidades más pequeñas?

No, puesto que la venta es por lotes completos, pero en la tienda online <http://www.zirigoza.eu>, que dispone de artículos más variados, sí que venden unidades sueltas.

### ¿Hacen envíos a Canarias, Ceuta y Melilla?

Sí, pero debido a su especial fiscalidad, nos deberán indicar su número de identificación fiscal

### ¿Hacen envíos fuera de España?

Sí, pero es preciso consultar mandando un correo electrónico a la siguiente dirección [info @ embalajedigital.es](mailto:info@embalajedigital.es) (*sin espacios*)

### ¿Que se regula el Sistema Arbitral de Consumo al que están adheridos?

El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.

Capítulo I, Artículo 1, apartado 2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

## FORMAS DE PAGO

### ¿Admiten envío contra reembolso?

Sí, pero tiene un coste adicional incrementado los gastos de gestión y custodia de la agencia porteadora.

### ¿Puedo pagar con tarjeta de crédito?

Sí, admitimos un gran número de tarjetas de crédito, gestionadas por el banco británico Moneybookers que está registrada como una empresa de servicios de dinero (No. 12115607), con Ingresos HM and Aduanas en el Reino Unido, y tiene licencia para operar en la UE.

Moneybookers está regulado por la Autoridad de Servicios Financieros del Reino Unido.

**¿Puedo pagar con Pay Pal?**

Sí, pero recuerde que PayPal es una [empresa](#) estadounidense, propiedad de [eBay](#) y no es una entidad bancaria, por lo que no se rige por las mismas leyes que las entidades bancarias, lo que hace que los usuarios estén menos protegidos legalmente comparado frente a las entidades bancarias, rigiéndose por las reglas del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América

**¿El pagar con tarjeta o Pay Pal tiene recargo?**

No, puesto que no está permitido por las entidades

**¿Pagar por transferencia bancaria o ingreso en cuenta?**

También puede realizar transferencia bancaria o ingreso en cuenta, indicando siempre el número de pedido.

**¿Pagar por transferencia bancaria o ingreso en cuenta online?**

Si trabaja con banca electrónica puede indicar nuestro correo electrónico para que la entidad nos mande una notificación de transferencia o traspaso.

**¿Les puedo mandar por fax o por correo el justificante de transferencia bancaria o ingreso en cuenta?**

Solo por correo electrónico, puesto que no disponemos de fax. Los correos electrónicos remitidos por el banco online o con el justificante escaneado, nos es suficiente para realizar el envío

**¿De qué modo notifican el pago de una compra?**

Siempre recibirá un correo informándole del pago.

Si su pago fue por Pay Pal o Moneybookers (tarjeta de crédito), es instantáneo de forma automática, al estar integrados dichos procesos en nuestra tienda.

Si el pago se realizó por transferencia o traspaso, este proceso es manual y es realizado por uno de nuestros agentes dentro de nuestro horario laboral.

**¿Me anularían el pedido y me devolverían el importe pagado en su totalidad, si he realizado una compra y pagado por Pay Pal o Moneybookers (tarjeta de crédito) pero me equivoqué en el pedido?**

Si el pedido no ha sido enviado, se anula el pedido y se le reembolsa **el importe íntegro** de la misma forma que lo ha pagado.

Si el pedido no ha sido enviado, podemos solicitar la devolución a la agencia porteadora, en este caso, le descontaremos los gastos generados y que nos sean cobrados por la agencia porteadora y la diferencia le será abonada de la misma forma que lo ha pagado.

## **PEDIDOS**

### **¿Puedo hacer un pedido telefónicamente?**

No, puesto que necesitamos tener por escrito constancia del pedido, como nos obliga las leyes Españolas

### **¿Puedo hacer un pedido por correo electrónico?**

Sí, nos tendrá que indicar lo que precisa e indicarnos los datos de envío junto a un número de teléfono a ser posible móvil y forma de pago y envío.

Nosotros realizaremos la propuesta de pedido por nuestra web y le mandaremos la propuesta de pedido para su aprobación

### **Si realizo el pedido por correo electrónico. ¿Adónde lo mando?**

Nuestra dirección es `info @ embalajedigital.es` (*sin espacios*)

### **¿Cómo se el estado de mi pedido?**

Le mandaremos un correo electrónico con todos los procesos que realicemos, la recepción del pedido, la revisión por parte de uno de nuestros agentes, el pago, si está preparado para la recogida de la agencia porteadora o correos, el número de envío asignado para su seguimiento y confirmación de entrega, si hubiese alguna incidencia en su entrega también recibirá un correo electrónico.

### **¿Cuáles son los plazos de entrega?**

Los plazos dependen del modo de envío y destino, pudiendo ser de 24 h. en modo exprés, hasta los 10 días para envíos a Canarias.

### **¿Si anulo un pedido tiene alguna penalización?**

.Los pedidos anulados o caducados no tiene ningún tipo de penalización

### **¿Mi pedido caduco, puedo reactivarlo?**

.Los pedidos caducan a los 10 días, si no se realiza pago alguno y pueden solicitar su activación durante los 30 días siguientes a su caducidad.

## DEVOLUCIONES

### ¿Puedo devolver algo si no es de mi agrado?

Si por cualquier motivo no quedas satisfecho con tu pedido, tienes un plazo de **7 días hábiles**, a contar desde la fecha de entrega del pedido, para devolverlo. (Según art. 44 de la Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista modificada por la Ley 47/2002, de 19 de diciembre.)

### ¿Admiten envíos a portes debidos?

NO, en ningún caso antes de cualquier cambio ponte en contacto con Atención al Cliente en la dirección de correo electrónico [info @ embalajedigital.es](mailto:info@embalajedigital.es) (*sin espacios*)

### ¿Cómo se el estado de mi pedido?

Le mandaremos un correo electrónico con todos los procesos que realicemos, la recepción del pedido, la revisión por parte de uno de nuestros agentes, el pago, si está preparado para la recogida de la agencia porteadora o correos, el número de envío asignado para su seguimiento y confirmación de entrega, si hubiese alguna incidencia en su entrega también recibirá un correo electrónico.

## ENTREGA

### ¿Cuáles son los plazos de entrega?

Los plazos dependen del modo de envío y destino, pudiendo ser de 24 h. en modo exprés, hasta los 10 días para envíos a Canarias.

### ¿Si no hay nadie para recoger el envío?

Le dejaremos un aviso, en los envíos a domicilio, también le mandaremos un correo electrónico informándole de la incidencia una vez que tengamos constancia del intento de entrega y si su pedido es exprés, la agencia porteadora se pondrá en contacto para formalizar una entrega

## SEGURO DE ENVÍO

### ¿Para qué vale el seguro de envío?

El seguro cubre la pérdida parcial o total de la compra, expolios y roturas, de lo adquirido. En estos casos es preciso comunicarlos antes de 24 h. de lunes a viernes no festivos.

## PRIVACIDAD DATOS PERSONALES

### ¿Por qué debo registrarme?

En el registro nos indicara todos sus datos para el envío y si lo precisa para crear una factura

### ¿Para que utilizan los datos personales?

Todos los datos personales que nos facilitan, se guardan en un fichero, registrado en la Agencia de Protección de Datos y son utilizados para gestionar los pedidos o informar de algún asunto puntual y esporádico de su interés

### ¿Si les facilito mi correo electrónico y mis datos, me mandaran publicidad o facilitarán dichos datos a empresas ajenas?

No, como indicábamos en la pregunta anterior, sus datos personales no son cedido, vendidos, ni realizamos campañas periódicas de envío de ofertas vía correo electrónico.

### ¿Puedo dar de baja mis datos personales?

Sí, siempre que su pedido este formalizado y entregado. Puede solicitarlos como indica la ley de Protección de Datos, pero recuerde que los datos de facturación (facturas) deben estar activos durante un periodo mínimo de cuatro años.

### ¿En que consiste su política de privacidad?

En Embalaje Digital somos conscientes de la importancia de la privacidad, es por ello que le invitamos a conocer todo el texto de nuestra política de privacidad

[LEER Política de privacidad](#)

## IMPUESTOS Y FISCALIDAD

### ¿Hacen envíos a Canarias, Ceuta y Melilla?

Sí, pero debido a su especial fiscalidad, nos deberán indicar su número de identificación fiscal

### ¿Debo facilitar mi número de identificación fiscal si resido en la península o Baleares?

No es necesario, si no precisa o no desea que le emitiéramos factura de su compra.

**¿Debo facilitar mi número de identificación fiscal si resido en Canarias?**

Si, debido a que le debemos realizarle una factura para el **Impuesto General Indirecto Canario**, conocido por sus siglas, IGIC.

**¿Qué es el Impuesto General Indirecto Canario?**

Es un tributo que se aprueba en las Cortes Españolas pero cuyo ámbito de aplicación territorial se reduce exclusivamente al archipiélago canario.

Toda información la puede consultar en la web de la Dirección General de Tributos del Gobierno de Canarias con una recopilación de las cien preguntas más frecuentes relativas a este impuesto.

<http://www.gobiernodecanarias.org/tributos/infoTributaria/publicaciones/preguntasIGIC.asp>

**¿Debo facilitar mi número de identificación fiscal si resido en Ceuta o Melilla?**

Si, debido a que le debemos realizarle una factura para el **Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación en las Ciudades de Ceuta y Melilla** (el conocido comúnmente como IPSI)

**¿Qué es el Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación en las Ciudades de Ceuta y Melilla?**

Es un impuesto local aplicable en el ámbito territorial de las Ciudades de Ceuta y Melilla.

Puede consultar estas páginas web

- <http://www.tributosceuta.org/index2.cfm?codigo=0041>
- <http://www.melillatributos.com/>

**¿Las facturas que emiten son digitales o en papel?**

Las facturas las remitimos adjuntas en un correo electrónico, si precisa una factura en papel firmada y sellada puede solicitárnosla.

**¿Si compro sin factura, me descuentan el IVA?**

La factura se considera como el **justificante fiscal** de la entrega de un producto o de la provisión de un servicio, que afecta al obligado tributario emisor (el vendedor) y al obligado tributario receptor (el comprador)

Al no disponer de los datos fiscales generamos un albarán de venta, con un IVA desglosado, que hemos recaudado de forma anónima, que abonamos trimestralmente a

## Preguntas más frecuentes en <http://www.embalajedigital.es/>

---

la Agencia Tributaria, la cual periódicamente nos realiza una auditoria de nuestras ventas.

Si tiene derecho a devolución de IVA, podrá incorporar esta factura a su declaración para que le sea devuelto el IVA que nosotros le hemos aplicado.

Puede consultar en la web la agencia tributaria en su sección sobre IVA

[http://www.agenciatributaria.es/wps/portal/Navegacion2?channel=01a3a627e6428010VgnVCM10000050f01e0a&ver=L&site=56d8237c0bc1ff00VgnVCM100000d7005a80&idioma=es\\_ES&menu=4&img=5](http://www.agenciatributaria.es/wps/portal/Navegacion2?channel=01a3a627e6428010VgnVCM10000050f01e0a&ver=L&site=56d8237c0bc1ff00VgnVCM100000d7005a80&idioma=es_ES&menu=4&img=5)