

FAQ'S





Índice

1. ¿Cómo realizar un pedido en la tienda online?.....	3
1.1. ¿Cómo registrarse en nuestra página Web para realizar los pedidos?.....	3
1.2. ¿Cómo Iniciar sesión?.....	5
1.3. ¿Cómo rellenar el carrito con los productos que deseo comprar?.....	6
1.4. ¿Cómo revisar el carrito y mis datos de envío y facturación?.....	9
1.5. ¿Cómo seleccionar la forma de envío y de pago para finalizar el pedido?.....	10
2. ¿Cómo recuperar la contraseña de mi cuenta?.....	11
3. ¿Cómo puedo duplicar un pedido ya realizado?.....	13
4. Puntos de fidelidad.....	14
4.1. ¿Qué son los puntos de fidelidad?.....	14
4.2. ¿Cómo funcionan los puntos de fidelidad en la Web?.....	14
4.3. ¿Cómo puedo ver los puntos de fidelidad que llevo acumulados?.....	15

1. ¿Cómo realizar un pedido en la tienda online?

Para realizar un pedido online en nuestra tienda, hay que seguir unos pasos que generalmente son los mismos que cualquier página de ventas online:

1. Hay que registrarse como cliente para poder realizar el pedido.
2. Una vez registrado, iniciar sesión.
3. Rellenar el carrito con los productos que deseamos comprar.
4. Revisar el carrito y todos los datos de envío y facturación.
5. Finalmente seleccionar la forma de envío y de pago y formalizar el pedido.

1.1. ¿Cómo registrarse en nuestra página Web para realizar los pedidos?

Para registrarse en la tienda debe primero pulsar en “INICIAR SESIÓN”.



Después pulse en “CREAR UNA CUENTA”.


The image shows a login and registration form. At the top, it says 'CORREO ELECTRÓNICO' above a text input field. Below that, it says 'CONTRASEÑA' above another text input field. Underneath the password field is a button labeled 'INICIAR SESIÓN' with a lock icon, which is enclosed in a pink rectangular box. Below this button is the text 'CREAR UNA CUENTA', which is highlighted with a red arrow. At the bottom of the form is the text 'OLVIDÉ MI CONTRASEÑA'.

Rellene el campo de “CORREO ELECTRÓNICO” y después pulse en “CREAR CUENTA”

AUTENTICACIÓN

<p>CREAR UNA CUENTA</p> <p>Escriba su correo electrónico para crear su cuenta</p> <p>Correo electrónico</p> <p>pluginpro@pluginpro.es ✓</p> <p>CREAR UNA CUENTA</p>	<p>¿YA ESTÁ REGISTRADO?</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Contraseña</p> <p>¿Olvidó su contraseña?</p> <p>INICIAR SESIÓN</p>
---	---

Una vez haya pulsado en “CREAR UNA CUENTA” recibirá por correo electrónico la contraseña para poder realizar pedidos en nuestra Web. El E-mail que recibirá tendrá una semejanza parecida a la siguiente:

 {shop_name}

HOLA {FIRSTNAME} {LASTNAME},
GRACIAS POR CREAR UNA CUENTA DE CLIENTE EN {SHOP_NAME}.

DETALLES DE SU CUENTA EN {SHOP_NAME}

Estos son sus datos de acceso:
Dirección email: {email}
Contraseña: {passwd}

CONSEJOS DE SEGURIDAD:

1. Mantenga los datos de su cuenta en un lugar seguro.
2. No comparta los detalles de su cuenta con otras personas.
3. Cambie su clave regularmente.
4. Si sospecha que alguien está usando ilegalmente su cuenta, avísenos inmediatamente.

Ahora podrá realizar pedidos en nuestra tienda: [{shop_name}](#)

El acceso a profesionales debe ser verificado por Hortisfera. Rogamos envíen modelo 036 a , info@hortisfera.es, para dar acceso a la gama profesional de nuestros productos. Una vez verificado como profesional, deberá acceder a su cuenta, y validar su recargo de equivalencia en caso necesario.

1.2. ¿Cómo Iniciar sesión?

Para iniciar sesión, debe pulsar en el “INICIAR SESIÓN” que aparece en la parte superior derecha de la página Web



A continuación, rellenar los campos con su usuario y contraseña que ha recibido anteriormente en su correo electrónico y finalmente, pulse en “INICIAR SESIÓN”.



The image shows a login form with three main sections. The first section is titled 'CORREO ELECTRÓNICO' and contains a text input field with the email address 'pluginpro@pluginpro.es' and a green checkmark icon to its right. The second section is titled 'CONTRASEÑA' and contains a text input field with masked characters (dots). The third section contains three buttons: 'INICIAR SESIÓN' (which is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it), 'CREAR UNA CUENTA', and 'OLVIDÉ MI CONTRASEÑA'.

Si el inicio de sesión ha sido satisfactorio, accederá al apartado de “MI CUENTA” donde puede gestionar su cuenta.

MI CUENTA

Bienvenido a tu cuenta. Desde aquí puedes administrar tus direcciones y pedidos.

	HISTORIAL Y DETALLES DE MIS PEDIDOS		MIS VALES
	MIS DEVOLUCIONES		MIS PUNTOS DE FIDELIDAD
	MIS VALES DESCUENTO		RECARGO DE EQUIVALENCIA
	MIS DIRECCIONES		
	MIS DATOS PERSONALES		

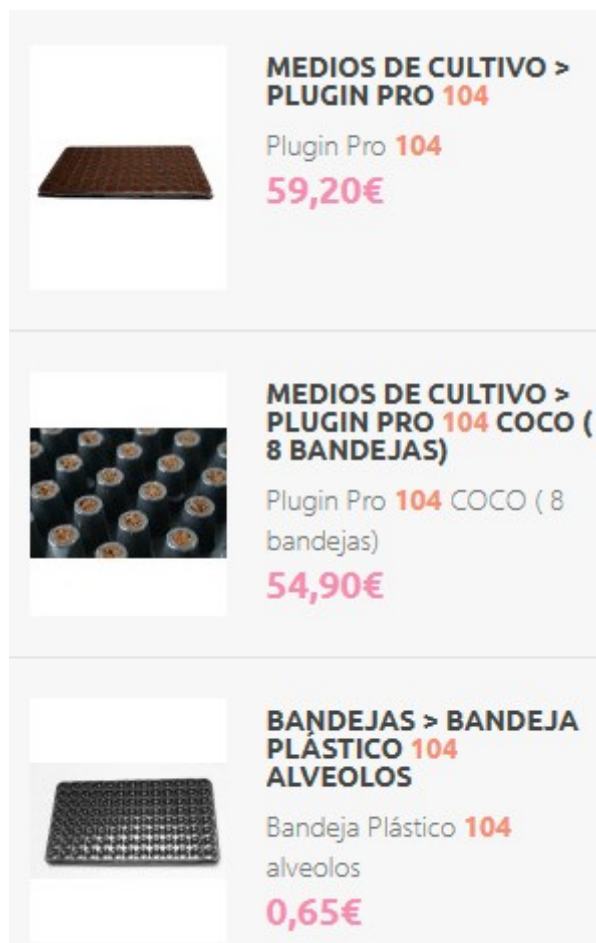
1.3. ¿Cómo rellenar el carrito con los productos que deseo comprar?

Para rellenar el carrito, primero de todo debe encontrar el producto que desea comprar, para ello hay varios caminos para encontrar el producto:

Un camino es a través del buscador que aparece en la tienda, escriba allí el producto que desea y si lo tenemos disponible le aparecerá:



Si hay resultados, abajo aparecerán:



Otra manera de encontrar los productos es usando el menú desplegable que tenemos en la Web:

PLUGINPRO

SUSTRATOS

MACETAS Y PLASTICOS

PROPAGACIÓN Y GERMINACIÓN

SEMILLAS

MEDIOS DE CULTIVO

ENRAIZADORES

Conforme se vaya moviendo por el menú, irán apareciendo los productos según la categoría que este buscando:

MEDIOS DE CULTIVO

Hay 11 productos.

Vista: Cuadrícula Lista

Mostrar por página

Ordenar por



TACOS SIEMBRA 24 PLUG

2,00€



TACOS SIEMBRA 12 PLUG

1,50€



TACOS SIEMBRA 6 PLUG

0,82€


Si ha encontrado el producto que desea añadir a su carrito, puede pulsar encima del producto deseado y se le abrirá la ficha del producto con las imágenes y descripción del producto o bien pasar el ratón por encima y le dará la opción de añadir al carrito

AÑADIR AL CARRITO

AGREGAR PARA COMPARAR

Si lo esta visualizando a través de la ficha del producto podrá añadirlo pulsando en el añadir al carrito que aparece a la derecha.

PROPAGACIÓN Y GERMINACIÓN MEDIOS DE CULTIVO Tacos siembra 24 plug






TACOS SIEMBRA 24 PLUG

Producto bajo pedido Condición: Nuevo producto

2,00€

Cantidad 1 - + **AÑADIR AL CARRITO**

 Escribe tu opinión

Enviar a un amigo

Si desea añadir más cantidad de un producto, solo debe darle al botón del “+” y después a “AÑADIR AL CARRITO”.

TACOS SIEMBRA 24 PLUG

Producto bajo pedido Condición: Nuevo producto

2,00€

Cantidad 1 - + **AÑADIR AL CARRITO**

1.4. ¿Cómo revisar el carrito y mis datos de envío y facturación?

Una vez ya tenemos todos los productos que queremos, es el momento de revisar el carrito por si nos hemos dejado algo o queremos realizar modificaciones en las cantidades o quitar algún producto. Para revisar el carrito, hay que pulsar en “CARRITO”.



A continuación, se mostrará el resumen de su carrito:

Su carrito

PRODUCTOS EN SU CARRITO Su carrito contiene 3 productos

producto	Descripción	Disponibilidad	Precio unitario	Cant.	Total	
	TACOS SIEMBRA 24 PLUG	Producto bajo pedido	2,00€	1 - +	2,00€	
	TACOS SIEMBRA 12 PLUG	Producto bajo pedido	1,50€	1 - +	1,50€	
	TACOS SIEMBRA 6 PLUG	Enstock	0,82€	1 - +	0,82€	
Total productos (sin impuestos)					4,32€	
Total gastos de envío (sin impuestos)					29,00€	
Total (sin IVA)					33,32€	
Impuestos					8,72€	
TOTAL					42,04€	

CUPONES

Disfrutar de nuestras ofertas:
LANZAMIENTO PLUGIN PRO BIO COCO 104

En esta vista, podemos añadir o quitar cantidades a los productos pulsando en el “+” o en el “-”, o bien eliminar todo el producto pulsando en la papelera.

En este paso, si dispone de puntos de fidelización, aparecerá un banner con los puntos disponibles. “O reenviar al cliente la hoja correspondiente”

Seleccionar los puntos, si los quiere canjear, y aparecerán en el apartado de descuentos.

Después de revisar y ya tener el carrito con los productos deseados procedemos a mirar los datos de envío y facturación

1 DIRECCIONES

Elija una dirección de entrega:

Tarragona

Usar la misma dirección para la facturación.

SU DIRECCIÓN DE ENTREGA

[Redacted address]

ACTUALIZAR ↻

SU DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN

[Redacted address]

ACTUALIZAR ↻


AÑADIR NUEVA DIRECCIÓN

Si alguno de los datos que aparece no es correcto, debe darle al botón de "ACTUALIZAR". En caso de querer añadir una nueva dirección de envío/facturación, debe pulsar en "AÑADIR NUEVA DIRECCIÓN".

1.5. ¿Cómo seleccionar la forma de envío y de pago para finalizar el pedido?

Para seleccionar y aceptar la forma de envío debe pulsar en el transportista disponible y marcar la casilla de "ACEPTAR LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA"

Seleccione una opción de envío para ésta dirección: Casa

<input checked="" type="radio"/>		XPO Tiempo de entrega: 24
----------------------------------	---	------------------------------

Dejar un mensaje
Si desea dejarnos un comentario acerca de su pedido, por favor escríbalo a continuación.

He leído y acepto las condiciones generales de venta. [Condiciones generales de venta](#)

Finalmente, el último paso que falta para ordenar el pedido es seleccionar la forma de pago. Deberá seleccionar el método de pago que más le convenga, para ello, solo pulse en las opciones disponible.

3 ELIJA SU MODO DE PAGO

The image shows three payment options in a list:

- BBVA**: Pago por transferencia bancaria (el procesamiento del pedido tomará más tiempo)
- Pagar con tarjeta**: Represented by icons of a credit card and a Visa logo.
- SOLICITO PRESUPUESTO**: En breve te enviaremos por email el presupuesto solicitado

Y con este paso final habrá completado y confirmado el pedido. Si todo ha ido bien recibirá un correo electrónico con el resumen de su pedido.

2. ¿Cómo recuperar la contraseña de mi cuenta?

Para recuperar la contraseña de su cuenta para poder realizar los pedidos en la tienda online, debe pulsar en el botón de “INICIAR SESIÓN” y posteriormente “OLVIDÉ MI CONTRASEÑA”

The image shows a login form with the following elements:

- Language selector: **ES** with a dropdown arrow.
- Section header: **INICIAR SESIÓN** (underlined in red).
- Field: **CORREO ELECTRÓNICO** (with an input box).
- Field: **CONTRASEÑA** (with an input box).
- Button: **INICIAR SESIÓN** (with a lock icon and a red border).
- Link: **CREAR UNA CUENTA** (with a red arrow pointing to it).
- Link: **OLVIDÉ MI CONTRASEÑA**.

Finalmente, debe escribir el correo electrónico con el que se dio de alta en la página Web y pulsar el botón de “RECUPERAR”.

¿OLVIDÓ SU CONTRASEÑA?

Por favor introduzca la dirección de email que utilizó para registrarse y le enviaremos su nueva contraseña.

Correo electrónico

pluginpro@pluginpro.es

RECUPERAR

Si el correo electrónico introducido existe, en breve recibirá un E-mail para poder restablecer la contraseña. Si realmente quiere cambiarla, haga clic en el enlace que aparecerá en el E-mail.

HOLA {FIRSTNAME} {LASTNAME},

CAMBIO DE CLAVE PARA: {SHOP_NAME}

Ha solicitado reiniciar los accesos de conexión de {shop_name}.

Note que esta acción cambiará su clave actual.

Si usted realmente desea cambiarla, por favor haga clic en este enlace:

[{url}](#)

Una vez pulsado el enlace, le abrirá la página Web y le anunciará que se ha restablecido su contraseña y que revise de nuevo su correo electrónico para ver la nueva clave de acceso a nuestra tienda online.

HOLA {FIRSTNAME} {LASTNAME},

LE COMUNICAMOS SUS DATOS DE ACCESO

Dirección email: {email}

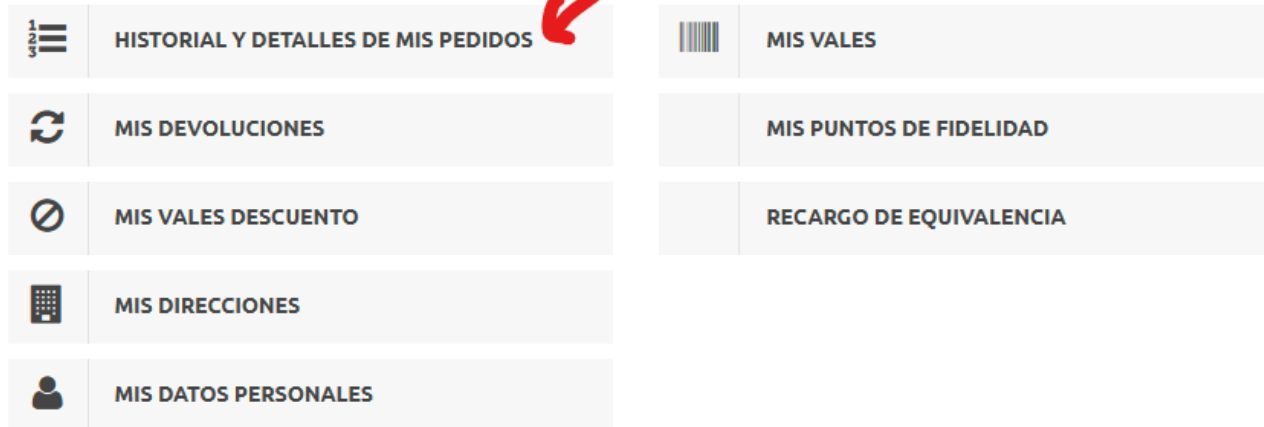
Contraseña: {passwd}

3. ¿Cómo puedo duplicar un pedido ya realizado?

Para duplicar un pedido anterior, lo primero de todo es "INICIAR SESIÓN". Una vez iniciada debe ir al apartado de "MIS COMPRAS" o bien en "HISTORIAL Y DETALLES DE MIS PEDIDOS"

MI CUENTA

Bienvenido a tu cuenta. Desde aquí puedes administrar tus direcciones y pedidos.



Una vez se haya abierto el apartado del “HISTORIAL Y DETALLES DE MIS PEDIDOS”, podremos ver todos los pedidos realizados. Si deseamos “duplicar” un pedido, solo se tiene que pulsar el botón de “PEDIR DE NUEVO”.

MI cuenta Historial de pedidos

HISTORIAL DE PEDIDOS

Lista de pedidos desde la creación de su cuenta.

Referencia de pedido	Fecha	Precio total	Pago	Estado	Factura	
AJQFHMPXI	01/02/2024	1 447,81€	SOLICITO PRESUPUESTO	Productos fuera de línea	-	DETALLES   Pedir de nuevo
TSFPBIOHI	19/10/2023	65,12€	SOLICITO PRESUPUESTO	Productos fuera de línea	-	DETALLES  Pedir de nuevo
SVVVGYHRX	28/09/2022	54,58€	Transferencia bancaria	Cancelado	-	DETALLES  Pedir de nuevo

Automáticamente se nos llenará un carrito en la Web con los mismos productos del pedido que hayamos pulsado. A partir de aquí el procedimiento es el mismo que en el apartado de 1.4. y 1.5.

4. Puntos de fidelidad

4.1. ¿Qué son los puntos de fidelidad?

Un programa de fidelización o programa de lealtad es una estrategia de marketing donde se premia el comportamiento de compra de los prospectos o clientes para incentivar el consumo.

4.2. ¿Cómo funcionan los puntos de fidelidad en la Web?

Nuestro sistema de asignación de puntos de fidelidad funciona de la siguiente manera:

- 1 Punto = 0,50€
- Validez: 30 días. Una vez pasados, los puntos se cancelan y vuelven a 0.
- Para obtener puntos, hay que comprar la selección de productos que tenga una coetilla de cuantos puntos nos dará por la compra del producto



PLUGIN PRO 104

59,20€

- Si ha acumulado puntos de otras compras, para poder usarlos en la próxima compra, debe canjear los puntos para obtener un vale de descuento. Le aparecerá en el resumen del carrito un botón como se mostrará a continuación para poder canjearlos.

TRANSFORMAR MIS PUNTOS EN UN CUPÓN DE DESCUENTO DE 20,00€

- Finalice el pedido como de costumbre y verá en el resumen del pedido el descuento recibido gracias a los puntos de fidelidad.

4.3. ¿Cómo puedo ver los puntos de fidelidad que llevo acumulados?

Para poder visualizar los puntos que lleva acumulados, debe ir al apartado de “MI CUENTA” y pulsar en “MIS PUNTOS DE FIDELIDAD”.

MI CUENTA

Bienvenido a tu cuenta. Desde aquí puedes administrar tus direcciones y pedidos.

The screenshot shows a user account menu with the following options:

- HISTORIAL Y DETALLES DE MIS PEDIDOS
- MIS DEVOLUCIONES
- MIS VALES DESCUENTO
- MIS DIRECCIONES
- MIS DATOS PERSONALES
- MIS VALES
- MIS PUNTOS DE FIDELIDAD (highlighted with a red arrow)
- RECARGO DE EQUIVALENCIA

A continuación puede ver el estado de los puntos de fidelidad:

🏠 Mi cuenta Mis puntos de fidelidad

MIS PUNTOS DE FIDELIDAD

Pedido	Fecha	Puntos	Validez	Fecha de caducidad	Estado
	04/10/2022	3332	∞	∞	Convertido
	04/10/2022	-3332			Canjeado
	04/10/2022	3332	∞	∞	Convertido

MIS CUPONES

Creado	Valor	Código	Válido desde	Válido hasta	Estado
31/03/2023	10,00€		31/03/2023	29/06/2023	Disponible