



**PORSCHE**

### **(1) ¿El pedido en línea es seguro?**

Si, es totalmente seguro. Nuestra tienda online cuenta con el respaldo de Grupo Q El Salvador y de la marca Porsche.

### **(2) ¿Puedo hacer un pedido fuera de línea?**

¡Sí! Te puedes comunicar con un representante de servicio al cliente de lunes a viernes de 8:00am a 3:00pm y los sábados de 8:00am a 10:00am al teléfono 2248-8351, también puedes solicitar información al correo [infoporsche@grupoq.com](mailto:infoporsche@grupoq.com) o escribirnos por Mensaje Directo en nuestra cuenta de Instagram: @porschecenterelsalvador

Otra opción de compra es visitándonos en Grupo Q, Sucursal Santa Elena, Blvd. Santa Elena, Calle El Pital, Edificio Grupo Q, Marca Porsche en horarios de lunes a viernes de 8:00am a 4:30pm y sábados de 8:00am a 11:30am. ¡Será un gusto atenderte!

### **(3) ¿Cuales son los horarios de entrega de mi pedido?**

En zonas metropolitanas de El Salvador los envíos se harán el mismo día (hábil) del pedido, o a más tardar al siguiente día, (hábil) preferiblemente te pedimos realizarlo por la mañana para evitar entregas tardías o un día antes de la fecha que lo utilizaras para tener a tiempo tus regalos. En caso de que la entrega sea fuera de la zona metropolitana se estará realizando en un periodo de 1-2 días hábiles después a la compra.

### **(4) ¿Qué sucede si tengo un problema al realizar un pedido en línea?**

Aunque la mayoría de los pedidos online finalizan correctamente, de vez en cuando puedes experimentar algunas dificultades. Si no estás seguro de qué hacer para completar tu pedido, el carro de compras es un buen lugar para comenzar. En la mayoría de los casos, volverás a la pista y completarás fácilmente tu pedido. Si sigues teniendo problemas con el pedido, nos puedes contactar al teléfono 2248-8351 ó enviarnos un correo electrónico a [infoporsche@grupoq.com](mailto:infoporsche@grupoq.com) Estaremos encantados de ayudarte a completar el proceso de compra.

## **(5) ¿Acepta órdenes internacionales?**

Aceptamos pagos del extranjero para entregas locales en El Salvador, pero desafortunadamente, no podemos enviar productos fuera de El Salvador. Nos disculpamos por cualquier inconveniente que esto pueda causar. Por favor, recuerda que nuestra gran línea de productos está siempre disponible para el pedido de tu concesionario Porsche local.

## **(6) ¿Cómo determino el tamaño correcto de la ropa?**

Encontrar el tamaño adecuado es fácil con las tablas de abajo:  
Pecho: medir debajo de los brazos alrededor de la parte más completa de tu pecho.  
Cintura: mide tu cintura natural, manteniendo la cinta un poco suelta para mayor comodidad.  
Ten en cuenta que toda la ropa es de tamaño EUROPEO. Por favor, consulta la tabla de tamaño a continuación para asegurar el tamaño adecuado antes de realizar un pedido. Recuerda que nuestros productos no tienen devolución.

## **(7) ¿Recibiré una confirmación de pedido?**

Si, recibirás un correo y una llamada de una asesora de servicio al cliente para reconfirmar el pedido, en esta llamada puedes modificar tallas y estilos de accesorios (gorras, tazas, termos, llaveros). Recuerda que una vez se entregaron los artículos no hacemos devoluciones. También se reconfirmaran detalles de entrega. Dirección, punto de referencia, nombre de quién recibe, teléfono.

## **(8) ¿Qué formas de pago se aceptan?**

Aceptamos VISA, MasterCard y American Express. No se aceptan cheques, ni transferencias.\*

## **(9) ¿Cuándo se cobrará mi tarjeta de crédito?**

Tu tarjeta de crédito sólo se cobrará por los artículos que se han enviado. Los cargos aparecerán en tu estado de cuenta al momento del envío.

## **(10) ¿Qué pasa si mi tarjeta de crédito es rechazada?**

Tienes que verificar que toda la información de la tarjeta de crédito enviada sea correcta incluyendo tu nombre, dirección de facturación y número de tarjeta. Si esta información es correcta, comunícate con el banco emisor de tu tarjeta de crédito para obtener más información.

# Devoluciones

## (1) ¿Puedo devolver un artículo que he pedido?

Desafortunadamente no aceptamos cambios ni devoluciones en nuestros productos. Antes de enviarte la orden revisamos detalladamente la mercadería para que te llegue en óptimas condiciones. Nuestra asesora de servicio al cliente te hará una llamada para reconfirmar detalles del pedido, en este lapso de tiempo puedes cambiar tallas, colores, estilos para estar más seguro con tu compra. Además reconfirmaremos datos de dirección de envío y persona responsable de recibir tu orden.

## (2) ¿Qué pasa si mi pedido se envió incompleto o recibí el artículo equivocado?

Si recibes una orden incompleta o si se envió el artículo incorrecto, nos lo puedes hacer saber. Nuestra representante de Servicio al Cliente está disponible para ayudarte de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y los sábados de 9 am a 12 m al teléfono 2248-8351. Corregiremos con mucho gusto el error y te enviaremos los artículos faltantes o el producto originalmente pedido. Adicional, antes de cerrar el paquete de tu pedido, nuestra ejecutiva de Atención al Cliente te enviará imágenes de los artículos de tu orden por correo electrónico para confirmar que llegará completa tal cual se pidió.

# Envíos

## (1) ¿Cómo puedo hacer un seguimiento de mi pedido para ver cuándo se entregará?

Si tu pedido no ha llegado a la hora prevista, por favor llámanos de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 md al teléfono 2248-8351 o envíanos un correo electrónico a [infoporsche@grupoq.com](mailto:infoporsche@grupoq.com) y con mucho gusto te ayudaremos en el seguimiento de tu pedido.

## (2) ¿Cuáles son sus costos y políticas de envío?

Nuestros envíos a todo El Salvador son gratis.

# Preguntas sobre el producto

## (1) ¿Pueden enviarme información sobre el producto antes de que lo compre?

Si necesitas información adicional del producto que no esté incluida en el sitio, te puedes poner en contacto con nosotros, en horarios de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 md al teléfono 2248-8351, también nos puedes enviar un correo electrónico a [infoporsche@grupoq.com](mailto:infoporsche@grupoq.com) o contactarnos por medio de Mensaje Directo en nuestra cuenta de Instagram: [@porschecenterelsalvador](https://www.instagram.com/porschecenterelsalvador)