



# FAQ – PREGUNTAS FRECUENTES

## **1. ¿Qué es irun.market?**

Irún.market es un espacio de venta, visibilización y promoción del pequeño comercio irundarra. Se encuentra encuadrado en el Plan Irún Aurrera, impulsado por el Ayuntamiento de Irún y con la colaboración de Bidasoa Activa.

## **2. ¿Necesito registrarme para poder comprar?**

Puedes realizar compras sin registrarte, pero tener una cuenta en irun.market tiene muchas ventajas. Tendrás una parte privada en la que podrás hacer seguimiento de tus pedidos, añadir productos a tus favoritos, ver el histórico de tus pedidos y mucho más.

Cuando realices tu primera compra, la plataforma te ofrecerá la posibilidad de crear una cuenta de forma automática.

## **3. ¿Cómo puedo buscar productos?**

La búsqueda de productos en irun.market es un proceso muy sencillo. Puedes buscar por las categorías que encontrarás en el menú superior o utilizar nuestro buscador.

Si deseas buscar los productos de un comercio en concreto, tan solo deberás seleccionar dicho comercio en el listado general, y encontrarás todos sus productos disponibles.

## **4. ¿Cómo puedo añadir al carrito un producto?**

Añadir nuevos productos a tu carrito es muy sencillo. En cada ficha de producto está disponible la opción "Añadir a la cesta". En los casos en que los productos dispongan de variaciones (talla, color, tamaño...) deberás elegir la variante que quieras y seleccionar el número de unidades.

## **5. ¿Cómo finalizo mi compra?**

En la parte superior derecha de la pantalla verás el icono de "Mi carrito", donde podrás consultar los artículos que has añadido. Cuando tengas todos los productos que quieres adquirir en la cesta, pulsa el botón "tramitar pedido" para iniciar el proceso de compra.

Si es tu primera compra o no tienes un usuario creado, deberás rellenar todos los campos del formulario, con información acerca de envío y facturación.

Si ya tienes un usuario previamente, deberás iniciar sesión con el e-mail con el que te diste de alta y tu contraseña, y solo deberás completar los datos que te solicite el formulario.

## **6. ¿Cómo especifico los detalles de un producto personalizado?**

Algunas tiendas en irun.market venden productos personalizados. Durante los pasos de tramitación de tu pedido, encontrarás un campo denominado "Notas de tu pedido". En ese recuadro deberás especificar los detalles de tu producto.

## **7. ¿Cuáles son las opciones de envío?**

Los productos adquiridos a través de irun.market se pueden recoger en tienda o enviar a domicilio. Durante el trámite de tu pedido, podrás elegir si deseas recoger el pedido en tienda o si prefieres que te lo envíen a domicilio.

## **8. ¿Es seguro comprar en irun.market?**

Comprar en irun.market es completamente seguro. Los pagos se realizan a través de una pasarela de pago con todas las garantías de seguridad.

## 9. ¿Qué formas de pago se aceptan?

Podrás pagar tus compras en irun.market con tarjeta de débito o de crédito, siendo válidas Visa y MasterCard.

## 10. ¿Cómo puedo solicitar una devolución?

Puedes solicitar una devolución de un artículo con el que no estés satisfecho durante los 14 días siguientes a la fecha de entrega del producto. Todos los artículos que desees devolver tienen que estar en el mismo estado en que se entregaron, con el embalaje original y etiquetas.

A la hora de hacer una devolución, deberás tener en cuenta lo siguiente:

- No se admitirán devoluciones de artículos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- No se admitirán devoluciones de artículos que hayan sido modificados o utilizados. Únicamente se admitirán devoluciones en artículos que estén en su embalaje original, no habiendo sido abiertos, probados ni manipulados.
- No se admitirán devoluciones de artículos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y la persona compradora o claramente personalizados.

Las devoluciones que se realicen mediante empresa de mensajería tienen un coste de 3€ por envío. Este importe se descontará del reembolso que efectúe cada comercio al que solicites una devolución.

## 11. ¿Cómo tengo que proceder para tramitar una devolución?

El proceso de devolución es muy sencillo. Si desees devolver alguno de los productos adquiridos en nuestra plataforma, ve al resumen de tus pedidos en tu área privada. Ve al pedido que desees devolver y pulsa en la opción Reembolso.

En la nueva página que se abre, selecciona la opción de reembolso que mejor se ajuste a tus necesidades (total o parcial). En el caso del reembolso parcial, deberás elegir qué producto desees devolver y cuántas unidades del mismo.

Si has realizado la compra como usuario invitado, en el inicio de sesión, deberás meter el email con el que hiciste la compra y pulsar en ¿has olvidado tu clave? para poder añadir una contraseña y tramitar la devolución desde tu área de pedido.

Si has recogido tu pedido en tienda, deberás devolverlo de la misma manera, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que hayas notificado tu decisión de desistimiento.

En el caso de los envíos a domicilio, podrás entregar tu producto directamente en tienda o proceder al envío por mensajería a la dirección de la tienda.

## **12. ¿Quién asume el coste de la devolución?**

Los gastos de envío serán asumidos por el comprador.

## **13. ¿Cuándo se realizará el reembolso?**

Una vez el comercio ha comprobado que el producto está en perfecto estado y acepta la devolución, procederemos a realizar el reembolso en un plazo máximo de 7 días hábiles.