

Q&A - Coyuntura Estado de Emergencia

¿Qué pasará con mi compra? ¿Cuándo será despachada? ¿Cuándo la recibiré en tienda?

Todas las compras que hayas realizado en Falabella.com con fecha de despacho o retiro en tienda posterior al 15 de marzo serán reprogramadas una vez finalice el estado de emergencia decretado por el gobierno.

¿Durante el estado de emergencia, ¿podré realizar compras en Falabella.com?

Durante estos días podrás realizar tus compras en Falabella.com con total normalidad. Pero ten en cuenta que la fecha de despacho a domicilio o retiro en tienda se programará cuando finalice el estado de emergencia.

¿Cómo se hará con el pago de cuotas con CMR? ¿Podré reprogramar mi fecha de pago?

Si tienes consultas sobre tu CMR te sugerimos realizarlas a través de los canales del @BancoFalabellaPeru, ellos te brindarán toda la información que necesites.

¿Cuándo volverán a abrir las tiendas?

Nuestras tiendas estarán listas para atenderte tan pronto el gobierno decrete el levantamiento del estado de emergencia, por ahora lo mejor es quedarnos en casa.

¿Que pasará con mi reclamo? ¿Cuándo recibiré una respuesta?

Todas las gestiones que se encuentren en proceso de atención serán reprogramadas para continuar su gestión cuando se levante el estado de emergencia. Se dará prioridad a las solicitudes recibidas hasta el domingo 15.

¿Tengo un pedido pendiente de recoger en la tienda, qué hago?

No te preocupes por tus pedidos, ellos te estarán esperando en nuestras tiendas, lo importante por ahora es quedarnos en casa. Todas tus compras podrás recogerlas en nuestras tiendas cuando se levante el estado de emergencia.

¿Mi pedido está en tienda, no lo van a anular?

Tu pedido está en tienda y esperará por ti. Todos los productos que hayas pedido se mantendrán vigentes de entrega hasta que termine el estado de emergencia.

¿Tenía un producto en servicio técnico, ya me habían notificado que estaba listo para recoger, cómo hago?

Por el momento todas nuestras tiendas se encuentran cerradas, pero tan pronto se levante el estado de emergencia podrás acercarte a recoger tu producto. ¡Hoy quedémonos en casa!

¿Tenía un producto en servicio técnico (reparación) con el estado de emergencia, tomará más días la reparación?

Lamentablemente el país se encuentra en un estado de emergencia por el cual actualmente ningún taller autorizado está operando, en cuanto se levante el estado de emergencia se retomará el servicio y podrás recoger tu producto como nuevo.

Deseo anular mi compra, ya no la deseo

El estado de emergencia del país nos invita a quedarnos en casa y por ello, en estos momentos no podemos gestionar tu pedido ya que es muy importante para nosotros mantener a nuestro personal a salvo. Ingresa tu pedido y cuando se reanuden las actividades le daremos prioridad.

¿Tengo un cambio pendiente, lo podré realizar cuando termine el estado de emergencia?

¡Claro! No te preocupes, lo podrás realizar con total normalidad y calma cuando se levante el estado de emergencia en cualquiera de nuestras tiendas a nivel nacional, sólo te pedimos que mantengas tu comprobante de pago.