

Mi Cuenta

¿Qué es Mi cuenta?

Una vez accedas a tu Cuenta, para lo que deberás introducir tu email y contraseña, podrás acceder a todas las funciones de HuellaCanina.com como ver todos los pedidos realizados, estado actual de los pedidos pendientes, ver y modificar tu contraseña de acceso, direcciones de envío, etc...

¿Cómo puedo crear una cuenta HuellaCanina.com?

Para crear tu cuenta en HuellaCanina.com sólo será necesario darse de alta como nuevo usuario y rellenar una ficha con tus datos personales.

¿Cómo puedo añadir una nueva dirección a mi agenda de direcciones?

Muy fácil. En tu Cuenta verás dónde aparece toda tu información, y encontrarás un enlace "Ver o modificar mis direcciones".

¿Cómo puedo crear una contraseña segura?

Una contraseña segura es aquella con al menos 8 caracteres que mezcla letras y números.

¿Cómo puedo salir de Mi cuenta?

Para poder salir de tu cuenta de HuellaCanina.com sólo deberás hacer clic en "Desconectar", en la esquina superior derecha.

¿Cómo puedo darme de baja de mis suscripciones de e-mail?

Cuando recibas un email, en la parte inferior encontrarás un enlace para poder darte de baja en la base de datos del servicio de boletines.

¿Puedo modificar mi nombre de usuario, mi dirección de e-mail y/o mi contraseña?

Para modificar algún dato de tu cuenta, sólo deberás acceder a Mi cuenta y hacer clic en "Ver o modificar datos de mi cuenta", "Ver o modificar mis direcciones" o "Ver o modificar mi contraseña de acceso", y podrás cambiar todos los datos que quieras.

¿Qué puedo hacer si he olvidado mi contraseña?

Puedes intentar identificarte y verás debajo del espacio para poner tu contraseña un enlace con "¿Ha olvidado su contraseña? Siga este enlace y se la enviamos", y automáticamente recibirás un email con los pasos que debes de seguir para obtener tu nueva contraseña.

¿Qué ocurre al suprimir la cuenta?

Por ahora no tenemos ningún enlace para poder darte de baja desde "Mi Cuenta" pero no te preocupes, sólo enviándonos un email a info@huellacanina.com te borraremos del sistema en cuanto recibamos el email.

Realizar un Pedido

¿Cómo puedo encontrar productos?

Te ofrecemos tres formas distintas para encontrar tu producto:
1 En la parte izquierda de la pantalla hay unos menús desplegable mediante los cuales puedes navegar por todas las categorías de productos. Una vez selecciones uno de estos menús, irás a la categoría correspondiente, y haciendo click en las fotos de las categorías te aparecerán todos los productos incluidos en cada una de ella.

2 En la parte superior izquierda de la pantalla encontrarás un buscador para introducir el producto que estás buscando. Ten en cuenta que las palabras que pongas serán buscadas exactamente como las pones, por eso se recomienda realizar una búsqueda más genérica.

3 También puedes encontrar el producto que buscas si conoces el fabricante del producto. En la parte inferior derecha de la página de inicio encontrarás un menú desplegable en el que puedes seleccionar el fabricante y te aparecerán todos sus productos.

¿Cuáles son las tarifas y opciones de envío disponibles? Disponemos de dos tipos de envíos:

Envío a casa del cliente:

Ofrecemos una única tarifa de 4.50€ (iva incluido) por envío. Este importe sólo se cobrará si tu pedido es inferior a los 40€, en el caso de que sea superior, automáticamente el pedido se enviará de manera gratuita.

Entrega del pedido en centro de recogida YUPICK!:

El cliente elegirá un punto de recogida del listado que aparecerá en el mapa. Estos puntos de entrega son establecimientos que tienen un amplio horario comercial (algunos de ellos están abiertos incluso los domingos). Cuando se seleccione uno de estos centros, el cliente podrá ver el horario de apertura del establecimiento seleccionado.

El peso máximo para utilizar esta forma de envío es de 20kg de peso. Esta forma de envío tiene un plazo de entrega de 72 horas. Esta forma de envío solo está disponible para pedidos pagados mediante tarjeta de crédito. El pedido mínimo para portes gratis en esta forma de envío es de 20€. Los pedidos inferiores a 20€ tendrán unos gastos de transporte de 2.89€+IVA (3.50€)

¿Cómo realizar un pago con un código de descuento o cheque regalo?

En el carrito de compra, después de elegir la empresa de transporte, encontrarás el campo "Código Regalo", donde deberás introducir el código que hayas obtenido. Introduce tu código y haz clic en "Continuar". Sólo se puede aplicar un código de descuento por pedido.

¿Qué tipo de tarjeta bancaria puedo utilizar?

HuellaCanina.com acepta las siguientes tarjetas:
Visa / Master Card / Maestro

¿He olvidado mi contraseña ¿Qué hago?

Cuando accedes a tu cuenta, o en cualquier lugar donde te mostramos un formulario con los campos e-mail y contraseña para identificarte, vas a encontrar un enlace que te permite recuperar tu contraseña. Una vez pulses este enlace, se iniciará el proceso para restablecer contraseña en el que te vamos a mandar un e-mail con las instrucciones a seguir.

¿Cómo puedo modificar mi pedido?

Si ha habido algún error en tu pedido, tienes hasta las 14h del mismo día en que has realizado el pedido, para modificar alguno de los datos. Tanto de facturación como de la cesta. En este caso, puedes ponerte en contacto con el info@huellacanina.com o en el tf: 964 639 513. Si la modificación que quieres hacer es después de las 14h del mismo día del pedido, dependerá de si ya se ha procesado el envío de tu pedido.

¿Cómo puedo finalizar mi pedido?

Una vez tengamos todos los datos imprescindibles para la realización del pedido y confirmemos la recepción del pago por cualquiera de las cuatro opciones de pago que te ofrecemos, el pedido será finalizado y procederemos a su preparación y envío. Recibirás un email confirmándote tu compra.

¿Qué métodos de pago puedo utilizar?

Tienes cuatro formas de pago distintas:

- 1) Tarjeta: Aceptamos Visa, Mastercard, Maestro y American Express para tus pagos con tarjeta, mediante la plataforma de pago seguro que realizamos con Banco Sabadell.
- 2) Paypal: Puedes realizar tu pago con tu cuenta Paypal en pedidos superiores a 20€
- 3) Transferencia / Ingreso en Banco: Te facilitamos una cuenta bancaria para realizar el pago de tus pedidos: Banco Sabadell:

Cuenta pagos España: ES80 0081 0165 50 0002791882
Cuenta pagos Internacionales: ES8000810165500002791882 / BSAB ESBB XXX

- 4) ContraReembolso: el pago se realizará en efectivo a la empresa de transporte a la recepción del pedido en la dirección que hayas seleccionado. Esta forma de pago tiene un coste de 2,44€+IVA (2,95€) para el cliente, que es lo que cobra la empresa de transporte por realizar esta gestión.
- 5) Efectivo en Tienda: el pago se realizará cuando vengas a recoger el pedido a la Tienda.

¿Cuándo puedo empezar a tramitar mi pedido?

Una vez accedas a tu cesta del compra, comprueba que todos los productos que has introducido son los que deseas comprar. Cuando lo hayas validado, haz clic en " Realizar Pedido" y se iniciará el proceso de compra.

¿Cómo puedo añadir los productos a mi Carrito?

En las fichas de los productos, encontrarás una tabla con los diferentes formatos, sólo debes elegir el que más se ajuste a tus preferencias , introducir la cantidad y hacer clic en el botón "Añadir a cesta", y automáticamente se añadirá el producto a tu carrito, con la cantidad que hayas introducido.

¿Cuándo recibiré mi pedido?

Normalmente realizamos la entrega en un plazo de 24 a 48 horas.En el caso que no dispongamos en el almacén de todos los productos que has comprado nos pondremos en contacto contigo.

Envíos y Devoluciones

¿Cómo puedo modificar mi dirección de envío?

Debido a nuestro rápido tiempo de entrega, para hacer cualquier modificación en la dirección de entrega de un pedido, te rogamos nos contactes al email info@huellacanina.com, o al Tf: 964 639 513 y podrás gestionar este cambio vía telefónica.

¿Cuál es el plazo para las devoluciones?

Para poder devolver un producto, cuenta con 14 días naturales desde el día de recepción del mismo. Antes de hacer cualquier devolución, debes ponerte en contacto al email info@huellacanina.com para comunicarlo y para que te ayudemos en el proceso.

Si por cualquier motivo no queda satisfecho con su pedido, dispone de un plazo de 14 días naturales, a contar desde la fecha de recepción del pedido, para devolverlo. (Según art. 44 Ley 7/1996 de 15 de enero de ordenación del comercio

minorista modificada por la ley 47/2002, de 19 de diciembre). Al recibir la mercancía de vuelta, te reembolsaremos el importe pagado sobre el producto durante las siguientes 48 horas.

¿Cómo puedo devolver un producto?

Para conocer cómo puedes devolver un producto, ponte en contacto con el email info@huellacanina.com, o al Tf: 964 639 513.

¿Por qué no ha sido posible entregar mi paquete?

Hay dos motivos principales por los que puede que no te haya llegado el paquete: **Dirección equivocada:** Revisa que la dirección que introdujiste era la correcta. Puede que hayan recibido tu pedido en una dirección equivocada. **Intentos de llegada fallidos:** Nuestros proveedores logísticos hacen hasta tres intentos de entrega. En el caso de que tras tres veces de intentar entregar el pedido, el cliente no atiende al proveedor, el pedido será devuelto.

¿Cómo puedo realizar el seguimiento de mi pedido?

A través de "Ver los pedidos que he realizado", en tu menú "Mi Cuenta", vas a poder ver en todo momento el estado de tu pedido.

¿Dónde está mi pedido?

En el listado de pedidos de tu menú privado vas a ver el estado de tu pedido. Puedes encontrarte tres tipos de estado:

Pendiente: Significa que tu pedido se ha tramitado correctamente, y el pago del mismo se ha hecho efectivo, por lo que HuellaCanina.com lo está tramitando.

Enviado: Tu compra ya ha salido de nuestro almacén y está de camino a tu dirección de recepción.

Entregado: El pedido ha sido entregado en tu dirección.

¿Cómo puedo consultar mis pedidos en curso?

Debes identificarte en el menú superior derecho "Mi Cuenta" y acceder a tu menú privado. Una vez dentro del menú encontraras la sección de "Mis Pedidos". Pulsando en "Ver los pedidos que he realizado" accederás al listado con el histórico de tus pedidos, mostrando los activos y los finalizados.

Contactar con Huella Canina

¿Cómo puedo contactar con HuellaCanina.com?

Encuentra tu pregunta en nuestro listado de preguntas y respuestas, si aún así sigues teniendo dudas, puedes ponerte en contacto con nosotros a través del email info@huellacanina.com, o al Tf: 964 639 513. Haz clic en el botón "Pregúntanos", en la parte superior de la página, y podrás contactarnos por e-mail o por teléfono, como tú prefieras.

¿Por qué no aparece ningún botón?

Si no ves una imagen o un botón, es posible que tu navegador no descargue imágenes o botones. Comprueba la configuración para permitir la descarga de ficheros de imagen. Si el problema persiste, no dudes en ponerte en contacto con nosotros a través del email info@huellacanina.com, o al Tf: 964 639 513

¿Por qué han desaparecido los productos añadidos a "Ver Cesta"?

Tén en cuenta que los productos que quieres comprar se guardan en "Ver Cesta" durante un periodo limitado de tiempo. Nuestro catálogo se actualiza constantemente, por lo que es posible que ciertos productos guardados en tu cesta durante un largo periodo de tiempo ya no estén disponibles. En algunas ocasiones, los productos pueden desaparecer como resultado de cambios realizados en nuestra página web. Rogamos que en este caso, disculpes las molestias.

¿Qué puedo hacer si al actualizar la página no se resuelve el problema?

Es recomendable que elimines tu historial de navegación con regularidad. Cuando el historial está vacío, aumenta la velocidad de navegación, pero cuando está lleno, la velocidad de navegación disminuye. También recuerda actualizar a menudo tu navegador con nuevas versiones (Internet Explorer, Mozilla Firefox o Chrome). Puedes visitar la página de inicio de tu navegador para comprobar si hay nuevas actualizaciones disponibles. Normalmente puedes encontrar instrucciones sobre cómo actualizar tu navegador accediendo a la opción "Ayuda" en la parte superior de tu navegador.

¿Por qué no puedo ver las páginas correctamente?

En primer lugar, intenta actualizar la página web (presionando F5 o CTRL+ R). Si esto no soluciona el problema, es probable que sea debido a tu programa de gestión de 'cookies'. Tu navegador debe estar configurado para aceptar 'cookies' de nuestro sitio web.

Si estas usando **Internet Explorer** debes seguir los siguientes pasos: "Ver" >> "Opciones de Internet" >> "Opciones Avanzadas" >> "Cookies" >> "Aceptar siempre las cookies".

Si estás usando **Mozilla Firefox** debes seguir los siguientes pasos: "Herramientas" >> "Opciones" >> "Cookies" >> "Permitir cookies en los sitios web".

Si estás usando **Chrome** debes seguir los siguientes pasos: "Opciones" >> "Avanzada" >> "Configuración del contenido" >> Cookies "Permitir que se establezcan datos locales (Recomendado)".

¿Qué puedo hacer si la web se carga lentamente o no consigo conectarme?

En primer lugar, intenta actualizar la página (presionando la tecla F5 o CTRL+R). Si el sitio web tarda mucho en cargarse, o si se carga parcialmente, generalmente se solucionará haciendo clic en el botón "Detener", en la parte superior de tu navegador, y luego en "Actualizar". También puedes intentar borrar tu historial de navegación y tus "cookies". La mayoría de los navegadores archivan temporalmente una copia local de cada sitio web que has visitado. Borrando tu historial consigues más espacio para nuevas búsquedas, y como consecuencia más rapidez. Entra en la opción "Historial" o "Archivos Temporales de Internet" de tu navegador y elimina todos los archivos temporales guardados. Si una vez seguidos todos estos pasos todavía tienes problemas, intenta actualizar tu navegador o contacta directamente con tu proveedor de Internet para obtener la ayuda necesaria.

¿Por qué no puedo acceder a Mi cuenta?

Por razones de seguridad, puede que cerremos tu sesión automáticamente cuando hayan transcurrido 15 minutos sin actividad, por lo que te pediremos que te identifiques otra vez, si quieres continuar navegando en HuellaCanina.com. Además, algunos navegadores pueden estar configurados para rechazar 'cookies'.

Comprueba tu configuración de Internet para verificar si estás utilizando algún programa de gestión de 'cookies'.

¿Por qué no recibo respuestas de HuellaCanina.com?

Si te has puesto en contacto con nosotros y no has recibido ninguna respuesta, es posible que tu servidor de correo electrónico esté bloqueando los e-mails de info@huellacanina.com . Te recomendamos que consultes en la bandeja de "Correo no deseado" o "SPAM", si no encuentras nuestro email de respuesta, contacta con tu proveedor de correo electrónico o vuelve a ponerte en contacto con nosotros por teléfono.

¿Por qué la página web no reconoce mi cuenta?

Si has encontrado problemas durante el proceso de compra o en el momento de identificarte, es posible que puedas solucionar el problema temporalmente si desactivas JavaScript en Internet Explorer. Para ello, sigue las siguientes instrucciones:

Selecciona "Herramientas/Opciones de Internet" en el menú de Internet Explorer. Haz clic en "Opciones de Internet" y después en la pestaña "Seguridad". Haz clic en "Personalizar el nivel". Desplázate hasta "Script" situado hacia el final de la lista y desactiva la opción "Script Activo". Si el problema persiste, no dudes en ponerte en contacto con nosotros a través del email info@huellacanina.com, o al Tf: 964 639 513.