

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 1. ¿Es seguro comprar en Homeline?

Sí, comprar en Homeline es completamente seguro, ya que manejamos cifrado SSL que protege tus datos personales, así como los de tus tarjetas bancarias. De igual manera, contamos con un Aviso de Seguridad en el que detallamos nuestro compromiso por proteger tales datos.

### 2. ¿Cómo puedo realizar mi compra en Homeline?

- Ingresa a [homeline.com.sv](http://homeline.com.sv)
- Selecciona el producto que buscas y agrégalo a tu carrito
- Cuando termines, selecciona “Comprar”
- Selecciona “Finalizar Compra”, Ingresa tus datos y realiza el pago.

### 3. ¿Cómo puedo recibir mis productos adquiridos en Homeline?

- Envío a domicilio
- Recoger en tienda. (Dirección: 83 Avenida norte y 15 calle poniente, colonia Escalón, N° 4238, San Salvador, San Salvador) o en bodega, ubicada en Soyapango.

### 4. ¿Cuáles son los medios de pago que puedo utilizar en la tienda online?

En [homeline.com.sv](http://homeline.com.sv) puedes pagar con Tarjeta de Crédito, Tarjeta débito y Transferencias bancarias.

Si realizas tu pago contra entrega en sucursal puedes hacerlo con Tarjeta de crédito, débito o efectivo.

\*Nos reservamos el derecho a no efectuar una entrega o de procesar el pedido de un cliente que no hubiera abonado total o parcialmente un pedido anterior.

### 5. ¿En cuánto tiempo llegará mi pedido?

El tiempo máximo en el que recibirás tu pedido son 3 días hábiles.

### 6. ¿Cuánto cuesta el envío a domicilio?

El costo de envío variara de acuerdo de la zona geográfica,

### 7. ¿Cuáles son las zonas de cobertura?

El envío de pedidos a domicilio aplica para todo El Salvador, a excepción de productos de línea blanca y de peso y tamaño grande, los cuales únicamente cuentan con envío en la zona metropolitana de San Salvador.

### 8. ¿Cómo sé que mi pedido ha sido registrado en [homeline.com.sv](http://homeline.com.sv)?

Recibirás un correo de confirmación: “Tu compra en Homeline”, que incluye:

- Resumen de tu compra
  - Numero de pedido
  - Monto total de pago
  - Detalles de entrega
- Puedes revisarlo además en tu cuenta en Homeline.

#### **9. ¿Cómo recibiré la factura de mi pedido?**

Tu factura será enviada junto con tu pedido, y si tu pedido es para recoger en tienda, se te entregara en el momento en el que pases a recogerlo.

#### **10. ¿Qué hago si mi pedido fue cancelado porque el pago no fue aprobado?**

- Comunicarte con tu banco emisor para comprender pormenores del rechazo de la transacción de compra
- En cuanto lo tengas resuelto con el banco:
- Dirígete a “Mis Pedidos” en tu cuenta de usuario
- En listado del historial de tus pedidos, selecciona el que deseas retomar
- Selecciona “Volver a hacer pedido”
- Realiza tu compra de nuevo.

#### **11. ¿Qué pasos debo seguir si el producto llega dañado o equivocado?**

Contáctate con nosotros para reportarlo:

- Inicia un chat en [homeline.com.sv](https://homeline.com.sv) con nuestros agentes para reportarlo, en la esquina inferior derecha encuentras el icono de whatsapp
- Llámanos al 2510-4732 o 7938-4197 para asistencia con Servicio al Cliente
- Escríbenos en nuestras redes sociales [homelinesv](https://www.facebook.com/homelinesv)

#### **12. ¿Con quién puedo comunicarme si tengo un problema con mi pedido?**

- Llámanos al 2510-4732 o 7938-4197 para asistencia con Servicio al Cliente
- Escríbenos en nuestras redes sociales [homelinesv](https://www.facebook.com/homelinesv)
- Inicia un chat en [homeline.com.sv](https://homeline.com.sv) con nuestros agentes para reportarlo, en la esquina inferior derecha observarás el icono de WhatsApp.

#### **13. ¿En cuánto tiempo se realiza el reembolso de un pedido cancelado?**

Si tu pago fue realizado con tarjeta de crédito o débito el reembolso depende exclusivamente del banco emisor.

Si el pago fue realizado con efectivo, el reembolso se te realizara en las siguientes 72 horas hábiles, podrás pasar a recogerlo en tienda o indicarnos una cuenta en la que te lo depositaremos.

**14. ¿Cómo me avisarán que puedo ir a recoger mi pedido a la sucursal?**

Te contactaremos a través de WhatsApp, al número que colocaste en tu pedido, y te avisaremos cuando esté listo.

**15. ¿Qué datos debo presentar al momento de ir a recoger mi pedido en la tienda?**

- Número de Pedido
- Identificación personal.

**16. En qué dirección puedo recoger mi pedido**

Dirección: 83 Avenida norte y 15 calle poniente, colonia Escalón, N° 4238, San Salvador, San Salvador. O en bodega: KM 71/2, Boulevard del Ejercito, Soyapango

**17. ¿Puedo solicitar una devolución?**

Sí, siempre que presentes tu ticket o factura y que la devolución se trate por deterioro o desperfecto propio de la fabricación. Para más información puedes consultar nuestras políticas de garantía.

**18. ¿Es necesario registrarme en el sitio?**

Puedes realizar tus compras como visitante sin registrarte, sin embargo, al registrarte en Homeline puedes comprar de forma más ágil la siguiente vez y puedes consultar el estado de tu pedido.