



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Tienes problemas con nuestra Web? Hemos creado este manual de ayuda con las dudas más habituales entre los clientes, pero si no encuentras tu incidencia entre estas, no dudes en llamarnos y estaremos encantados de ayudarte.

Hemos creado un canal específico de asistencia para compras Web el cual puedes contactar en horario comercial a través del 937739198 o vía correo electrónico soporteweb@stenger.es

Podrás encontrar respuesta a dudas o problemas sobre:

[INCIDENCIAS EN EL MOMENTO DE REGISTRARSE](#)

[INCIDENCIAS EN EL MOMENTO DE INICIO DE SESIÓN](#)

[INCIDENCIAS EN EL MOMENTO DE NAVEGACIÓN](#)

[INCIDENCIAS EN EL MOMENTO DE REALIZAR PEDIDOS](#)

[INCIDENCIAS EN EL MOMENTO DE FINALIZAR EL PEDIDO](#)

[INCIDENCIAS EN EL MOMENTO DE ENTREGA DE PEDIDO](#)

INCIDENCIAS EN EL MOMENTO DE REGISTRARSE

¿Es posible tener dos usuarios/correos para una misma empresa? ([Volver a índice](#))

No, cada cliente tiene asignado un único usuario Web. En caso de querer modificar el usuario o correo electrónico registrado, contacte con soporteweb@stenger.es, indicando el CIF e indique el correo electrónico que desea modificar, así como el correo que quiere utilizar ahora.

¿Qué datos necesito para registrarme como usuario Web? ([Volver a índice](#))

Datos personales:

Nombre y Apellidos – Persona encargada de los pedidos
Correo electrónico – Correo del inicio de sesión, recibir confirmación y contactar
Teléfono de contacto – Teléfono del establecimiento o persona encargada de los pedidos
Nombre de usuario – Alias, o preferiblemente correo electrónico
Contraseña – Crear contraseña segura

Datos fiscales:

Nombre fiscal de empresa – Razón social/autónomo
NIF/CIF – Número identificación fiscal correcto, con letra DE LA EMPRESA O AUTÓNOMO
Nombre comercial – Nombre público del establecimiento
Dirección de facturación – Dirección fiscal, la de entrega puede ser diferente y se añade en otro apartado

¿Por qué me devuelve error de CIF al registrarme por primera vez? ([Volver a índice](#))

Asegúrese de indicar el número correcto y letra con todos los dígitos.

Si el problema persiste, debe confirmar que no se haya creado previamente una cuenta con el mismo correo electrónico y CIF diferente. Un CIF sólo puede tener asociado un correo electrónico y un correo electrónico sólo puede estar asociado a un único CIF.

Si ya es cliente de Stenger y quiere registrarse en la web, es posible que su cuenta ya exista en el sistema, pero no recuerde las contraseñas. Utilice la opción “Restablecer contraseña” y espere 20 minutos máximo para recibir un correo electrónico a la dirección indicada con las instrucciones para crear una nueva contraseña y acceder a su cuenta de usuario.

En caso de que el problema persista, contacte con soporteweb@stenger.es para que podamos ayudarle.

Soy un cliente nuevo y me he equivocado en los datos fiscales en el registro. ¿Qué debo hacer? ([Volver a índice](#))

Antes de realizar un pedido contacte con soporteweb@stenger.es, indicando la modificación de datos que necesita realizar.

Se modificarán los datos en la ficha de cliente y deberá confirmar que los mismos son correctos, entrando en su usuario Web antes de realizar el pedido.

Ya soy cliente y quiero modificar los datos fiscales. ¿Cómo puedo hacerlo? ([Volver a índice](#))

Póngase en contacto con nosotros a través de soporteweb@stenger.es antes de realizar un nuevo pedido a través de la Web, ya que de lo contrario el mismo generará una factura con los datos antiguos.

En caso de un cambio de persona fiscal o CIF se anulará esa cuenta, y deberá volver a registrarse en la Web con sus nuevos datos, generando así un nuevo cliente en el sistema (su código de cliente será diferente). El historial de pedidos realizados con el CIF/DNI antiguo no estará disponible en la Web.

En caso de un cambio de dirección fiscal, se modificarán los datos en la ficha de cliente y deberá confirmar que los mismos son correctos, entrando en su usuario Web antes de realizar el pedido.



INCIDENCIAS EN EL MOMENTO DE INICIO DE SESIÓN

No me deja entrar en mi cuenta y me indica "Error en el usuario" ¿Qué debo hacer? ([Volver a índice](#))

Asegúrese de escribir bien el nombre de usuario/correo electrónico y la contraseña.

Si el error persiste póngase en contacto con soporteweb@stenger.es, indicando el CIF y correo electrónico con el que no puede acceder.

¿Qué debo hacer si no recuerdo mi contraseña? ([Volver a índice](#))

Puedes crear una nueva contraseña haciendo clic en "Restablecer contraseña" en la página de inicio de sesión. Siga las instrucciones para recibir un enlace de restablecimiento en el correo electrónico indicado.

La recepción del correo puede tardar unos minutos, pero si pasados 20 minutos no lo ha recibido, póngase en contacto con soporteweb@stenger.es, indicando el CIF y correo electrónico.

¿Cómo puedo cambiar el correo electrónico de mi usuario? ([Volver a índice](#))

Si desea que eliminemos el correo electrónico antiguo para crear uno nuevo, póngase en contacto con soporteweb@stenger.es, indicando el CIF e indique el correo electrónico que desea eliminar, así como el correo que quiere utilizar ahora.

Le llegará un correo a la nueva dirección indicada para que restaure la contraseña.

INCIDENCIAS EN EL MOMENTO DE NAVEGACIÓN

No encuentro un producto, ¿Qué puedo hacer? ? ([Volver a índice](#))

Hay dos maneras de buscar productos, la primera a través de los menús y la segunda en el buscador.

La estructura y contenido de los menús es la siguiente:

HELADERÍA & CAFETERÍA	OBRADOR HELADERÍA	OBRADOR PASTELERÍA	ENVASES	MAQUINARIA
Complementos de helado (conos, tarrinas, envases, decoraciones, utensilios) Granizados Smoothies y frapées Horchata Chocolate a la taza Gofres Creps Churros Snacks Artículos de higiene	Bases para helados (universal, leche, fruta, polos, con alcohol, soft, sin gluten) Pastas Veteados Sets de pasta + veteado Semielaborados Vainilla, cacao y aromatizantes Fruta congelada IQF y pulpa natural Integradores, mejorantes, estabilizantes, azúcares y lácteos Coberturas y cremas Cubetas y tapas Utensilios	Vainilla, cacao y aromatizantes Fruta congelada IQF y pulpa natural Cremas Complementos y decoraciones Utensilios Chocolates (ICAM y Agostoni)	Bebidas frías Bebidas calientes Tarrinas Cucharas y cucharillas Menaje desechable Cañitas	Lab heladería Producción heladería Exposición Bebidas Pequeña (fundidoras, bañadoras, inyectoras, batidoras, creperas, gofreras) Producción pastelería

Cuando entras en cada opción del menú, en la parte izquierda encontrarás todas las categorías y subcategorías de productos para que encuentres lo que necesitas.

Si utiliza la segunda opción que es el buscador, las palabras utilizadas deben ser lo más conciso y corto posible, ya que busca los productos por el nombre concreto con el que se ha dado de alta en el sistema. También puede buscar por el código de producto si lo conoce.

¿Cómo puedo ver todo el listado de productos de la misma familia de un producto en concreto? ([Volver a índice](#))

Al entrar en cada opción del menú principal, en la parte izquierda encontrarás todas las categorías y subcategorías de productos. Además, cuando estás dentro de un producto concreto, en la parte superior de la imagen, se indica el recorrido de categorías y subcategorías.

Puedes hacer clic ahí para ver todos los productos de la misma categoría/subcategoría que el producto que estás visualizando.

INCIDENCIAS EN EL MOMENTO DE REALIZAR PEDIDOS

¿Puedo comprar sin ser cliente? ([Volver a índice](#))

Toda empresa o autónomo puede realizar pedidos en la web. Para ello deberá registrarse previamente y eso hará que se cree su ficha de cliente en nuestro sistema interno. Pasará a tener una cuenta de usuario con la que se podrá registrar cada vez que quiera realizar un pedido.

¿Puedo realizar un pedido sin registrarme? ([Volver a índice](#))

No, la web de Stenger está dirigida para empresas o autónomos; por lo que se requiere un registro a través de la Web para generar la ficha de cliente en el sistema y emitir facturas.

¿Puedo realizar pedidos para diferentes direcciones de entrega? ([Volver a índice](#))

Sí, al finalizar el pedido podrá elegir entre las direcciones de entrega que haya registrado previamente, o añadir una nueva. Puede añadir tantas como desee.

¿Por qué no veo reflejados los descuentos en la cesta? ([Volver a índice](#))

Los descuentos se ven reflejados tanto en el bodegón de productos, como al hacer clic en "Más información" del producto. Una vez añadidos a la cesta, los productos ya tienen aplicados los descuentos correspondientes según los acuerdos comerciales alcanzados; aunque no esté indicado el % en cada línea.

IMPORTANTE: Esto sucede siempre que la sesión de usuario esté iniciada (si no se ha iniciado sesión, se verán los PVP sin descuentos ni tarifas aplicados).

No me deja añadir un artículo a la cesta ([Volver a índice](#))

Puede ser por 3 causas:

1. Nos hemos quedado sin stock de ese producto. Utilice el botón "Avísame cuando esté disponible" y le enviaremos un correo electrónico Cuando volvamos a tener disponibilidad.
2. Es un producto bajo pedido. Contacte por teléfono con nosotros para poder añadir el producto al pedido que haya realizado.
3. Es una maquinaria grande. Como estos productos van normalmente relacionados con proyectos, utilice el botón "Solicitar presupuesto" y nuestro equipo especializado se pondrá en contacto con usted para entender sus necesidades y ayudarle.

En caso de no encontrar el producto deseado, realice la consulta a su comercial asignado o a través del teléfono/e-mail de asistencia pedidos Web.

¿Qué hago si no puedo finalizar el pedido o se queda colgado cuando intento finalizar? ([Volver a índice](#))

Revise que su navegador está actualizado y que no sea una versión muy antigua. También es posible que sea necesario borrar las cookies de manera manual. Para garantizar que no se trata de una incidencia con el navegador web, le recomendamos utilizar Chrome, ya que se actualiza y borra las cookies automáticamente.

En caso de que el problema persista, póngase en contacto con soporteweb@stenger.es.



INCIDENCIAS EN EL MOMENTO DE FINALIZAR EL PEDIDO

La dirección donde quiero que me entreguen el pedido no me sale para elegirla. ¿Puedo añadir nuevas direcciones? ([Volver a índice](#))

Al finalizar el pedido, antes del momento de pago, podrá añadir las direcciones de entrega que desee. Podrá elegirla en ese momento y aparecerá las próximas veces que realice un pedido.

¿Por qué no me deja añadir un comentario más largo? ([Volver a índice](#))

El campo para comentarios tiene un número de caracteres limitado. Si desea indicar un comentario más largo, puede enviar un correo electrónico a pedidos@stenger.es indicando en el asunto el número de pedido y CIF/DNI . De esta manera podremos atender sus solicitudes.

¿Qué hago si no he recibido la confirmación de mi pedido? ([Volver a índice](#))

Espere un máximo de 3h para recibir su confirmación, si no la recibe, póngase en contacto con soporteweb@stenger.es

¿Por qué en mi pedido sale pendiente de calcular los portes? r? ([Volver a índice](#))

En Stenger tenemos reparto propio a algunas zonas de Cataluña. Si la dirección de entrega introducida en el pedido no está en ninguna de nuestras zonas de reparto, el pedido se queda retenido hasta que acordamos con una empresa de logística externa y nos ponemos en contacto contigo para aprobar y abonar dichos gastos.

También es posible que tu pedido requiera un transporte especial refrigerado en cuyo caso también se retiene para garantizar el mejor traslado de la mercadería sin romper la cadena de frío.

En estos casos, siempre antes de procesar el pedido deberá estar aprobado y abonado por el cliente.

INCIDENCIAS EN EL MOMENTO DE ENTREGA DE PEDIDO

¿Cuándo voy a recibir mi pedido? ([Volver a índice](#))

Si tu pedido está fuera de las rutas de reparto propio, recibirás las especificaciones por parte de nuestro equipo administrativo. Si tu pedido está dentro de las rutas de reparto propias:

Zona	Plazo de Entrega desde recepción del pedido antes de las 18:00 h. (L-J) o 13:00 h.(V)	Días de Reparto	
		De Mayo a Agosto	De Septiembre a Abril
Barcelona	24/48 h.	Diario (de Lunes a Viernes)	
Maresme y Vallés (BCN)	48/72 h.	Jueves	
Girona		Lunes y Miércoles	Miércoles

¿Qué hago si no he recibido mi pedido? ([Volver a índice](#))

Si al realizar el pedido a través de Web, pasada 1 hora no ha recibido el mail de confirmación de pedido, póngase en contacto con soporteweb@stenger.es

Si al realizar el pedido a través de Web, recibiste el correo de confirmación de pedido, pero no ha recibido el pedido en el día estimado, póngase en contacto con pedidos@stenger.es indicando CIF y número de pedido con el que tiene la incidencia.