

## FAQ Usuarios Croper:

### Generales

1. ¿Qué es Croper?

Principal marketplace del sector agropecuario en Colombia que busca conectar de forma directa, segura y rápida proveedores con productores agropecuarios.

2. ¿Por qué unos productos tienen la opción de compra y otros de cotizar?

Croper no vende productos, son los proveedores o marcas que lo hacen, cada proveedor es independiente y define su presencia en Croper, unos definen vender a través del marketplace y otros definen solo cotizar y hacer la gestión de venta fuera de la plataforma.

3. ¿Cómo comprar en Croper?

En Croper puedes comprar los productos con precio disponible, una vez identifiques el producto que deseas, ingresa a este este, añadelo al carrito en el botón “añadir al carrito, una vez añadido, revisa en la parte superior derecha de la plataforma el icono de carro de mercado, vi a este icono y da clic, en este te aparecerá el o los productos que agregaste, da clic en proceder a pagar, completa la información que te solicita el formulario, no debes estar registrado para hacer la compra; selecciona el método de pago, una vez seleccionado ejecuta el pago y finaliza la compra; al correo electrónico te llegará una notificación con la información de la compra.

### Gestión de pedidos

1. ¿Cómo determino el envío de mi pedido?

Cada proveedor determina con el comprador la forma de envío del producto, es importante revisar en la parte inferior derecha del producto las especificaciones de envío antes de realizar la compra.

2. ¿Cómo rastrear mi pedido?

Una vez hayas definido la forma de envío con el proveedor, deberás hacer el rastreo de la compra directamente con la empresa encargada de trasladar el pedido, Croper no se hace responsable por envío de mercancía.

3. ¿Cuánto tiempo toma mi pedido para llegar?

El tiempo de entrega se define con la empresa transportadora del servicio, depende de la zona donde se deba hacer la entrega y el tipo de producto, generalmente toma entre dos a cuatro días hábiles.

4. Si estoy inconforme con mi pedido ¿dónde me comunico?

Al estar inconforme con tu pedido, te puedes comunicar directamente con el proveedor del producto, es decir, con quien cerraste la compra, en caso de que no te brinde una respuesta, te puedes comunicar a los canales de Croper y te ayudaremos a gestionar con el proveedor.

## **Pagos a través de Croper**

### **1. ¿Qué es Place to Pay?**

Place to Pay es la plataforma de pagos electrónicos que usa croper.co para procesar en línea las transacciones con las formas de pago habilitadas para tal fin.

### **2. ¿Cómo puedo pagar?**

En croper.co usted podrá realizar su pago con los medios habilitados para tal fin. Usted, de acuerdo a las opciones de pago escogidas por el comercio, podrá pagar a través de PSE (débitos desde cuentas de ahorros y corrientes en Colombia), tarjetas de crédito Visa, MasterCard, American Express; Tarjeta Éxito, Tarjeta Alkosto, débitos internacionales a través de Safety Pay o acercándose a un punto de Western Union en cualquier lugar del mundo.

Además, si el comercio lo dispone así, podrá pagar en efectivo (Cajas de Almacenes Éxito, Carulla, Surtimax y Super Inter), además de PayPal e IVR Place to Pay.

### **3. ¿Es seguro ingresar mis datos bancarios en este sitio web?**

Para proteger tus datos croper.co delega en Place to Pay la captura de la información sensible. Nuestra plataforma de pagos cumple con los más altos estándares exigidos por la norma internacional PCI DSS de seguridad en transacciones con tarjeta de crédito. Además tiene certificado de seguridad SSL expedido por GeoTrust una compañía Verisign, el cual garantiza comunicaciones seguras mediante la encriptación de todos los datos hacia y desde el sitio; de esta manera te podrás sentir seguro a la hora de ingresar la información de su tarjeta.

Durante el proceso de pago, en el navegador se muestra el nombre de la organización autenticada, la autoridad que lo certifica y la barra de dirección cambia a color verde. Estas características son visibles de inmediato y dan garantía y confianza para completar la transacción en Place to Pay.

Place to Pay también cuenta con el monitoreo constante de McAfee Secure y la firma de mensajes electrónicos con Certicámara.

### **4. ¿Puedo realizar el pago cualquier día y a cualquier hora?**

Sí, en croper.co podrás realizar tus compras en línea los 7 días de la semana, las 24 horas del día a sólo un clic de distancia.

### **5. ¿Puedo cambiar la forma de pago?**

Si aún no has finalizado tu pago, podrás volver al paso inicial y elegir la forma de pago que prefieras. Una vez finalizada la compra no es posible cambiar la forma de pago.

**ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO: el punto anterior aplica a la forma de pago, pero deberán mencionar las políticas de devolución que tenga la tienda para dar cumplimiento al artículo 51 de la Ley del Estatuto del Consumidor.**

6. ¿Pagar electrónicamente tiene algún valor para mí como comprador?

No, los pagos electrónicos realizados a través de Place to Pay no generan costos adicionales para el comprador.

7. ¿Qué debo hacer si mi transacción no concluyó?

En primera instancia, revisar si llegó un email de confirmación de la transacción a la cuenta de correo electrónico inscrita en el momento de realizar el pago, en caso de no haberlo recibido, deberás contactar a [contacto@croper.co](mailto:contacto@croper.co) para confirmar el estado de la transacción.

8. ¿Qué debo hacer si no recibí el comprobante de pago?

Por cada transacción aprobada a través de Place to Pay, recibirás un comprobante del pago con la referencia de compra en la dirección de correo electrónico que indicaste al momento de pagar.

Si no lo recibes, podrás contactar a [contacto@croper.co](mailto:contacto@croper.co) o a la línea de Soporte Técnico de Place to Pay (4) 4442310 Ext. 1100 o al correo electrónico [sopORTE@placetopay.com](mailto:sopORTE@placetopay.com), para solicitar el reenvío del comprobante a la misma dirección de correo electrónico registrada al momento de pagar.