

Preguntas Frecuentes

¿Como puedo comprar en la tienda?

Si ya eres cliente de Centauro y tienes acceso a la tienda online, haz clic en el botón entrar que encontrarás arriba a la derecha y entra con su usuario i contraseña.

Si eres cliente de Centauro pero todavía no tienes acceso a la tienda Online, solicítelo en el formulario de contacto de nuestra web www.centauro.es

Si aún no eres cliente de Centauro, puedes encontrar el formulario de alta en nuestra página web www.centauro.es.

No me acuerdo de la contraseña.

Haz clic en el botón “entrar” que encontrarás arriba a la derecha de la página. Debajo del campo de la contraseña encontrará un mensaje con el siguiente texto “¿Olvidó su contraseña?”. Sigue las instrucciones.

¿Puedo cambiar o devolver productos?

Para condiciones de devolución, consulte el apartado “condiciones” que encontrará en cada uno de los productos.

¿Cuándo tendréis disponible el producto XXXX?

Si entras dentro del producto i con el ratón te pones encima del semáforo naranja, te saldrá un texto. En el caso de que éste tenga fecha prevista, se mostrará.

¿Como puedo separar los pedidos de clínica y tienda?

Debes realizar dos pedidos por separado, uno para la clínica y el otro para la tienda. En el apartado de dirección de envío, facturación y pago deberá seleccionar la opción para cada caso.

¿Como puedo buscar el producto XXXX?

Para buscar cualquier producto puedes acceder a través de los menús o del buscador. Para una búsqueda más efectiva, recomendamos usar los filtros que encontrarás en la parte izquierda de la pantalla.

Para la búsqueda con el buscador, es importante saber que anotando las primeras letras del producto, te va a sugerir distintas opciones. Si sabes el código, te va a encontrar el producto exacto.

Cómo hacer una compra con una plantilla excel.

Para poder realizar una compra con una plantilla, primero tienes que descargar-la haciendo click encima de “subir cesta”, se abrirá una pestaña dónde pone: descargar plantilla.

Rellena esta plantilla con el código de producto y la cantidad y cárguela en el mismo sitio dónde has descargado la plantilla. Finalmente haz click en “Importar”

¿Cómo puedo anular un producto que he comprado hace diez minutos?

Puede ponerse en contacto con nosotros mediante el chat, el formulario de contacto o a través de nuestro teléfono de atención al cliente.

¿Por qué hay productos que no puedo comprar?

Algunos productos sólo se pueden comprar si la cuenta de cliente está asociada a un veterinario. Si eres veterinario y no puedes comprar los productos, contacte con nuestro departamento de atención al cliente.

¿Cómo puedo tramitar una devolución?

En el apartado “Mi cuenta” encontrarás un formulario de petición de devolución. Recomendamos que lo rellenes con tantos datos como sea posible y que adjuntes una foto del producto a devolver.

¿Cómo comprar la oferta del día?

Si haces click encima del banner dónde hay la oferta del día, éste le llevará a la oferta correspondiente.

MI CUENTA

¿Cómo puedo descargar facturas y albaranes?

Si accedes al menú “Mi Cuenta”, ubicado arriba a la derecha, hay dos apartados, uno para “facturas” y otro para “albaranes”. Si entras en cada uno de ellos podrás seleccionar el periodo de tiempo y la factura/albarán que desea descargar.

¿Cómo puedo ver mi historial de pedidos?

Si accedes al menú “Mi Cuenta”, ubicado arriba a la derecha, hay un apartado dónde dice “Historial de pedidos”. Dentro vas a poder ver todos los pedidos realizados durante un periodo de tiempo que previamente habrá seleccionado.

¿Como cambiar mi contraseña?

Para cambiar la contraseña debe acceder a “Mi Cuenta” y seleccionar el apartado “Cambie su contraseña”. Una vez dentro le pedirá su contraseña antigua y la nueva. Dale a “Actualizar” y su contraseña se habrá cambiado.

¿Como puedo ver mis consumos?

En el menú “Mi Cuenta”, ubicado arriba a la derecha, encontrará un apartado con el nombre “Consumos”. Si entras en este apartado y seleccionas el año, le va a mostrar los consumos del año seleccionado.

¿Como puedo tramitar una incidencia?

Si accedes al menú “Mi Cuenta”, ubicado arriba a la derecha, encontrarás un apartado dónde dice “Formulario incidencia/devolución. Rellena este formulario y nos podremos en contacto con usted. **IMPORTANTE:** Que no se le olvide adjuntar una foto del producto.

¿Como puedo ver mis pendientes?

Para ver sus pendientes, entra en el apartado de “Mi Cuenta” i haz click en “Pendientes”. Dentro va a poder ver todos los productos que tiene pendiente para servir. En la cesta, también aparece un banner en la parte superior dónde puede revisar sus pendientes.