

Preguntas frecuentes

Generalidades

¿Cómo puedo calcular el costo de mis envíos?

Por medio del Calculador de envíos puede conocer en forma previa el precio exacto de sus envíos.

¿Cuál es el alcance del servicio?

Usted puede realizar sus envíos a cualquier lugar de la República Argentina. Próximamente se podrán realizar envíos internacionales.

¿Cuáles son los requisitos para utilizar el servicio?

Los requisitos son los siguientes:

Usuario corporativo:

- Residir en la República Argentina.
- Poseer cuenta en **OCA**. (Para obtener su cuenta complete el formulario de [Solicitud de Apertura de Cuenta](#) y un Representante Comercial se pondrá en contacto con usted.)
- Ser un usuario registrado. (Su registración la efectúa desde la sección [Regístrese](#).)

¿Cuál es la garantía que OCA ofrece sobre mis envíos?

Un servicio eficiente y un tratamiento adecuado de sus paquetes es la garantía que **OCA** con su experiencia de más de 53 años en servicios de logística le ofrece.

Más información en la sección [Política de seguridad](#).

Registración

¿Se encuentra segura la información que ingreso?

Sí. **OCA** garantiza que sus datos y los de terceros que usted ingrese, no serán utilizados por ninguna persona o empresa para fines comerciales. Además, **OCA** protege la transmisión y almacenamiento de sus datos gracias a la tecnología de encriptación para transacciones seguras a través de Internet SSL (Secure Sockets Layer), con la garantía del certificado de seguridad emitido por RSA Data Security Inc., US, SecureServer CertificationAuthority.

Soy un cliente corporativo y ya poseo cuenta en OCA ¿Tengo que solicitar otra?

No. La cuenta que posee en **OCA** lo habilita a utilizar el servicio de e-Pak. Cuando ingrese a la sección [Regístrese](#) y complete el formulario, ingrese el Nro. de Cuenta que posee en **OCA**.

¿Qué datos tengo que recordar para poder ingresar?

Deberá tener presente el E-mail y contraseña que utilizó al registrarse.

Paquetes

¿Existe un seguro para los paquetes que envío?

En el momento de realizar la solicitud de retiro, puede asegurar sus envíos con sólo declarar el valor de los mismos. Para ello deberá conformar la nota legal para la cobertura ante siniestros que será enviada por su Ejecutivo de Cuenta para su conformidad. (El Monto máximo admitido de valor

Preguntas frecuentes

declarado es de \$ 6.000 y el Monto mínimo es de \$ 100.)

¿Qué puedo enviar a través del servicio?

Está prohibido el envío de los siguientes materiales: Objetos inflamables; corrosivos; explosivos; perecederos; dinero en efectivo, valores, tarjetas de crédito, débito o compra, billetes de lotería y/o cualquier otro tipo de comprobantes de juego de azar; joyas; elementos líquidos y/o frágiles y/o explosivos; sustancias de carácter infeccioso y/o peligroso; material magnético; materiales radioactivos; animales; estupefacientes o cualquier otra sustancia y/o material cuyo uso o tenencia esté penado legalmente o que se hubieran obtenido en violación a normas del código aduanero y/o de cualquier otra normativa vigente, como también publicaciones cuya circulación esté prohibida en la República Argentina.

¿Cómo mido los paquetes?

Para medir sus paquetes, utilice una cinta métrica y tome las siguientes medidas:

- ✦ La longitud (largo) es el lado más largo de un paquete.
- ✦ El ancho es el lado más corto de un paquete.
- ✦ El alto es la distancia que va desde la base del paquete hasta su parte superior.

¿Puedo solicitar insumos para el embalaje de mis paquetes?

Para realizar un pedido identifíquese con sus datos y desde la sección Insumos seleccione el material que necesita y el domicilio donde desea que realicemos la entrega.

Envíos

Si quiero realizar un envío a múltiples compradores, ¿cómo puedo acelerar la carga de los datos?

Si desea hacer un envío a más de cinco compradores, puede realizar una Carga Rápida de datos. Este servicio es sólo para empresas y consiste en bajar a su PC un archivo con campos predeterminados, completar los datos y luego importarlo hacia nuestro sistema. Conozca más detalles en la sección Ayuda.

¿Cómo confirmo el retiro y envío de mis paquetes?

Una vez ingresadas las características del envío, su solicitud se almacenará en su **Carrito de envíos**. Para confirmarlo, ingrese a dicha sección y presione el ícono **Enviar** para confirmarlo y luego completar alguna observación y nombre del solicitante.

¿Puedo modificar las características del envío una vez realizada la solicitud de retiro?

Si, en el caso de no haber confirmado su solicitud. Ingrese a la sección Carrito de envíos y presione el ícono Editar que corresponda a la Solicitud de retiro que desea modificar.

¿Puedo anular un envío?

Si, puede anular una orden de retiro siempre que la misma se encuentre “en proceso”. Una vez que se identifique con sus datos, ingrese a la sección Cancelar envíos y presione el ícono de la columna Cancelar envíos que corresponda a la Orden de Retiro que desea anular.

Preguntas frecuentes

Pago

¿Cómo puedo pagar mis envíos?

Siendo cliente con una Cuenta **OCA**, podrá realizar el pago en cheque o efectivo. Las condiciones y modalidades las puede pautar previamente con su Representante Comercial.

A su vez, sus compradores pueden pagar sus envíos en las siguientes modalidades:

- ▮ Solicitando la Gestión de cobranza Contrareembolso, **OCA** se encargará de cobrar al comprador el valor de la factura que usted nos entregue junto con el paquete. En el caso que la Cobranza sea en Efectivo, rendiremos el importe de la cobranza a través de un cheque (dentro de los 10 días hábiles). Por otra parte, si la Cobranza se realiza en Cheque, la rendición del mismo se realizará entre las 48 a 72 hs. hábiles posteriores del cobro.

- ▮ Pago en destino: A través de este servicio, **OCA** cobrará al comprador el costo del envío en el momento de la entrega del mismo;
Para más información comuníquese con nuestro Call Center al 0800 999 7700, o vía e-mail a ocawebconsulta@oca.com.ar.

¿Cómo me informo de los gastos e importes a facturar en mi cuenta?

En la sección **Movimientos** de Cuenta encontrará todo el detalle de los movimientos de su cuenta.

Historial de Envíos

¿Dónde puedo informarme sobre el estado de mis envíos?

El seguimiento de sus envíos lo puede realizar on-line por el número de guía ingresando a www.oca.com.ar y también, dentro de la sección Historial de envíos.

¿Qué debo hacer si el destinatario me informa no haber recibido el envío?

En primer lugar ingrese a la sección Historial de envíos y confirme el estado con el que figura su envío. Si figura como "Entregado" y el destinatario le confirma no haberlo recibido, tome nota del número Guía de Envío y/o de remito/factura y comuníquese a nuestro Call Center al 0800 999 7700

Etiquetas

¿Cómo puedo imprimir las etiquetas de mis envíos?

Desde la sección Historial de envíos podrá realizar la impresión de las etiquetas identificadoras.

¿Cuánto tiempo tengo para imprimir mis etiquetas?

Tiene tiempo de imprimir sus etiquetas hasta que retiremos sus paquetes. (De acuerdo a la fecha

Preguntas frecuentes

y el horario pautado por usted en la solicitud de retiro)

Opciones del usuario

¿Puedo modificar mis datos personales?

Sí. Desde la sección Opciones de usuario puede modificar sus datos.

¿Qué pasa si olvido mi contraseña?

Seleccione la opción **¿Olvidó su contraseña?** que se encuentra en la barra derecha de la home. El sistema solicitará que ingrese su Nombre, Apellido, dirección de e-mail y Código Postal con los cuales se encuentra registrado y luego, deberá responder su pregunta secreta. Una vez verificados sus datos, recibirá vía e-mail su contraseña.

¿Qué tengo que hacer si no recuerdo mi Pregunta y respuesta secreta?

En ese caso, debe comunicarse con el **Centro de atención al cliente** al 0800-999-7700

¿Si mi inquietud no figura acá, dónde puedo solicitar ayuda?

Comuníquese con el **Centro de atención al cliente** al 0800-999-7700

¿Cómo se realiza un envío?

Los pasos a seguir para realizar un envío, son:

1. Ingresar como usuario registrado a la plataforma e-Pak.
2. Seleccionar la modalidad de envío y cargar la orden de retiro online.
3. Embalar el producto en forma apropiada. Puede consultar en la sección Realizar Envíos la guía "como preparar sus paquetes"
4. Agregar el remito y/o la factura correspondiente.
5. Agregar la etiqueta direccionante generada on line por la plataforma e-Pak

¿Qué es la orden de retiro?

La Orden de Retiro OCA es el documento que se genera en base a los datos de registro de sus envíos desde la plataforma e-Pak. Permite a OCA controlar y efectivizar el retiro de sus productos en la fecha y banda horaria a domicilio que Ud. ha definido en la sección "Realizar Envíos". Una copia de este documento queda en su poder como constancia de retiro.

¿Qué es la modalidad de envío?

La modalidad de envío es cualquiera de las dos formas disponibles que puede seleccionar para que OCA realice las entregas: "Puerta a Puerta" ó Puerta a Sucursal". A su vez, cada una de ellas puede ser canalizadas, de acuerdo a la modalidad operativa convenida, vía Estándar ó Prioritario en base a los plazos de entrega entre localidad de origen y destino y/o sucursal OCA. Para ello dispone en la plataforma e-Pak, el buscador de localidades (Puerta a Puerta) y el buscador de sucursales (Puerta a Sucursal).

¿Qué es la etiqueta direccionante?

Es el rótulo que contiene los datos del comprador, vendedor, Nro. de envío, nro. de orden de retiro

Preguntas frecuentes

y datos operativos que se genera on line desde la plataforma e-Pak para imprimir e identificar cada uno de sus paquetes que integra una Orden de Retiro. Tenga en cuenta que la ausencia de esta etiqueta impedirá registrar y canalizar sus envíos en forma adecuada.

¿Qué es el remito?

El remito es el documento que **el vendedor utiliza para documentar el envío y la entrega de productos a sus clientes**¹. Cuando los clientes reciben la mercadería, firman el remito manifestando así que están conformes con lo recibido.

Debe contener la siguiente información: la fecha de emisión, el número de orden de compra, los datos del comprador y del vendedor, el detalle de las mercaderías entregadas (sin precio) y el lugar de entrega.

En general, se extiende **por duplicado**: el original se entrega al comprador; el duplicado con la conformidad del comprador, queda en poder del vendedor.

A su opción y por un cargo extra, OCA puede realizar la devolución física del remito conformado hasta su domicilio. También puede optar por recibir la rendición en formato digital por lo cual, desde la sección Historial de Envíos, podrá visualizar la imagen del remito conformado.

¿Qué es una factura?

Es el documento homologado por AFIP que avala una transacción comercial el cual es emitido por el vendedor para el comprador donde consta la descripción del producto, cantidad y precio para incluir en el envío. Cuando se contrate el servicio de pago contrareembolso, una copia o fotocopia de la factura del producto debe encontrarse visible y fuera del embalaje en un porta guía para efectivizar el cobro al momento de su entrega.

Esto es porque el original de la factura o ticket puede ir junto a la copia (fuera del paquete) o encontrarse dentro del mismo, ya que le corresponde al comprador y la copia o fotocopia deben volver con la cobranza, para su control y posterior liquidación del pago.

¿Qué tipos de envíos pueden realizarse?

Pueden realizarse envíos con entrega en domicilio del comprador. Esta opción se llama [Puerta a Puerta](#). El vendedor puede entregar sus productos en cualquier lugar del país. También, pueden realizarse envíos con entrega en la sucursal de OCA más cercana al domicilio del comprador. Esta opción se llama [Puerta a Sucursal](#) tiene la ventaja de ser más económica. El vendedor puede utilizar nuestra red de 150 sucursales distribuidas en todo el país, como puntos de entrega de sus productos.

¿Cómo se realiza un envío a sucursal?

Seleccione del menú general de la plataforma e-Pak, "Realizar Envíos a Sucursal". Seleccione la modalidad operativa habilitada para este servicio, luego complete los datos de Remitente, destinatario y detalle de los paquetes. De acuerdo al código postal del destinatario (comprador) la aplicación le permitirá seleccionar una sucursal OCA de destino que será la que podrá retirar su

¹ Según Resolución General N° 3.419 de AFIP, todo traslado y entrega de productos debe estar documentado mediante factura o remito, aún cuando se trate de transacciones distintas de la venta, tales como: consignaciones, muestras, remisiones entre fábricas y sucursales, etc.

Preguntas frecuentes

comprador. Registre los datos de su correo electrónico y línea de celular por lo cual, y sin cargo alguno, OCA se encargará de notificar por mail ó SMS a su comprador del momento en que esté disponible su envío para su retiro. Una vez registrado estos datos, confirme la Orden de Retiro generada en la sección “Carrito de Envíos”.

¿Cómo realizar un envío a domicilio?

Seleccione del menú general de la plataforma e-Pak, “Realizar Envíos a Domicilio”. Seleccione la modalidad operativa habilitada para este servicio, luego complete los datos de Remitente, destinatario y detalle de los paquetes. Una vez registrado estos datos, confirme la Orden de Retiro generada en la sección “Carrito de Envíos”.

¿Cómo realizar un envío con contra-reembolso?

Los envíos con contra-reembolso deben ir acompañados por la copia o fotocopia de la factura correspondiente. De este modo, OCA puede gestionar el pago del producto cuando el cliente lo recibe en su domicilio o bien cuando lo retira en Sucursal. La misma debe estar por fuera de la caja, dentro del porta-guías que Usted puede solicitar sin cargo en la sección de Insumos de la plataforma e-Pak. Es condición, para la realización de la gestión, que Ud. como vendedor, **entregue al menos, facturas por duplicado de las cuales una quedará en poder del destinatario y la otra en poder de OCA**. Eventualmente podrán emplearse dos “tickets” válidos como facturas en su lugar, siempre y cuando haya sido emitido por un equipamiento con controlador fiscal homologado.

¿Cómo cobro un reintegro de cobranza por un contra-reembolso?

Una vez recibido el cobro de su producto, en caso de haberse realizado en efectivo, la rendición (importe mínimo ACTUAL de \$200.-) se realizará dentro de los 10 días hábiles desde que se efectuó la cobranza. La misma se realizará a través de un cheque propio de OCA.

En caso de haberse cobrando en cheque, el mismo se entregará dentro de las 48/72 hs. hábiles siguientes en que se efectuó la cobranza.

¿Cómo consolidar un bulto?

Ud. puede incluir desde el menú “Realizar Envíos” de la plataforma e-Pak, sección Detalle de Paquetes, más de un paquete a un destinatario por lo que deberá registrar la cantidad, peso y medida de los paquetes que conforman un envío. La totalidad de esos paquetes serán considerados como un solo bulto consolidado para ser entregado a un mismo domicilio de destino.

¿Cómo realizar una devolución de productos?

En caso de que su cliente desee devolverle el producto adquirido (por defectos, no funciona correctamente, error en el artículo despachado, etc.) , Usted puede generar la orden de retiro desde la plataforma desde “Realizar Envíos”, utilizando una modalidad operativa denominada **“Logística inversa”**. Tenga en cuenta que en este caso, los datos a registrar del Remitente serán los de su cliente y los de Destinatario serán los suyos. De esta forma podrá emitir la etiqueta de direccionamiento correspondiente a la Orden de Retiro generada. Luego envíe por correo electrónico (utilice la función copiar/pegar de su PC) la imagen de la/las etiqueta/s a su comprador para que luego las imprima e incluya en cada uno de los paquetes a modo de identificación,

Preguntas frecuentes

facilitando todo el proceso de retiro y entrega hasta su domicilio.

MEDIOS DE ENVÍO Y ENTREGAS (Información para sus Clientes)



Usted puede comprar el producto que desea en nuestra tienda online y recibirlo **en cualquier lugar de Argentina y el mundo a través de OCA**. Los gastos de envío aparecen claramente reflejados antes de que confirme su pedido.

¿Cómo puedo conocer el estado de mi pedido?

Una vez finalizada la compra, le facilitamos el **número del envío** para que haga el seguimiento online de los diversos estados de su pedido, utilizando el botón de **Tracking Online disponible en nuestro sitio web**. En el muy improbable caso de no recibirlo en los plazos indicados, póngase en contacto con nosotros.

¿Dónde puedo recibir el producto?

Los pedidos se entregan **en el domicilio indicado por el cliente** cuando realiza su pedido. También pueden entregarse **en la Sucursal OCA más cercana** al domicilio del cliente. Cuando el producto está disponible en la Sucursal, OCA le informa por e-mail y/o SMS para que pase a retirarlo dentro de los siguientes 5 días hábiles. Asimismo, puede solicitar a OCA la entrega del pedido a su domicilio por un cargo adicional en el momento de su entrega. **En caso de envíos al exterior**, los pedidos se entregan en el domicilio indicado por el cliente.

¿Cuáles son las condiciones de entrega?

Los plazos de entrega se calculan en función de la localidad de destino (de 48 a 120 horas hábiles). La entrega en domicilio se realiza **en días hábiles de 9 a 18 horas**. La persona que recibe el pedido (o bien que lo retira en Sucursal OCA) debe ser mayor de 18 años y presentar documento de identidad.

¿Y si no me encuentran en ese momento?

OCA realizará **dos intentos de entrega** en domicilio. En caso de no encontrarse en ese momento, dejará un **aviso de visita** con los datos de contacto de la Sucursal más cercana para que Usted se comuniquen y coordine la entrega. Por otro lado, siempre es conveniente que nos haga llegar sus **instrucciones especiales** sobre la entrega junto a su pedido.

