

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Son seguros los registros y transacciones en este sitio?

Durante el registro de sus datos personales o en el proceso de pago, el usuario puede comprobar que nuestro sitio cuenta con conexión segura verificando que nuestra dirección de navegación empieza por «https» o también puede comprobar nuestro certificado de seguridad oprimiendo click sobre el símbolo del candado que muestra el navegador. Esto garantiza que todos los datos son encriptados. Además, nuestras bases de datos no guardan la información de la tarjeta de crédito.

2. ¿Cómo realizo pedidos de canciones y pistas en MP3 o de videos musicales y karaokes en MP4?

- Utilice el ícono del carrito de compras ubicado al frente de cada canción.
- Utilice agregar al carrito.

3. ¿Cómo realizo el pago del pedido de canciones o videos para descarga?

- Oprima el vínculo «carrito de compras» ubicado al lado derecho.
- Oprima el botón «pagar».
- Oprima el botón «continuar».
- Suministre la información de su tarjeta de crédito.
- Oprima el botón «confirmar».

Después de verificada la aprobación del pago aparecerá una ventana en donde se confirma que su compra fue aprobada.

4. ¿Cómo realizo la descarga de canciones o videos que compré?

Inmediatamente después de aprobada la compra, usted obtiene un listado de las canciones pedidas, con el respectivo botón para descargar, también se informa la fecha de vencimiento y el número de descargas pendientes. Por cada descarga debe usar la opción «guardar».

Advertencia: no use la opción abrir durante la descarga porque sólo se reproducirá la canción en el player del PC y será contado como un intento de descarga.

Usando su cuenta [dirección de e-mail] y contraseña, usted también puede ingresar posteriormente a nuestra página web, durante el plazo que tiene para descargar, y realizar el procedimiento de descarga.

5. ¿Puedo comprar por descarga todas las canciones o videos de un álbum?

Usted solamente puede comprar las canciones que tienen el botón «download». Para comprarlas todas debe, en cada una de las canciones, oprimir ese botón y luego el enlace «agregar al carrito». Actualmente no puede agregar al carro todas las canciones con un solo click.

6. ¿Puedo quemar en un CD o DVD las canciones o videos comprados por descarga?

Sí. Nuestras canciones MP3 o videos MP4 pueden ser quemados o almacenados en cualquier medio externo. Al comprar en nuestro sitio usted tiene derecho a su copia personal.

7. ¿Cómo compro un álbum en CD o DVD y otros productos físicos?

En la ventana «añadir al carrito de compras» escribe la cantidad de unidades que usted desea adquirir y luego oprime el botón «agregar al carrito».

8. ¿Cómo realizo el pago del pedido de álbumes en CD o DVD y otros productos físicos?

- Oprima el vínculo «carrito de compras [más]» ubicado al lado derecho.
- Oprima el botón «pagar».
- Seleccione la dirección y forma de envío [hacia Colombia los envíos son gratuitos].
- Oprima el botón «continuar».
- Suministre la información de su tarjeta de crédito.
- Oprima el botón «continuar».
- Oprima el botón «confirmar».

Después de verificar la aprobación del pago aparecerá una ventana en donde se confirma que su compra fue aprobada.

9. ¿Cuánto cuesta el envío de CDs o DVDs y otros productos físicos?

Todos nuestros despachos con destino en Colombia son gratuitos. Para otros destinos usted, en cualquier instante durante la compra, puede conocer cuánto cuesta el envío con el siguiente procedimiento:

- Oprima el enlace «carrito de compras [más]» ubicado al lado derecho.



- Use el botón «calcular envío».
- Seleccione una de las direcciones de envío si está autenticado o seleccione un país de destino si no está autenticado.
- Obtendrá una ventana emergente en donde se le informa el valor de envío usando FedEx International Priority [Omita el aviso envío gratis Colombia...].

Advertencia: el cliente pagará adicionalmente los costos de aduana y nacionalización de los productos adquiridos y debe consultar las tarifas con las autoridades respectivas en el país de destino.

10. ¿Cuáles métodos de pago son aceptados?

Solamente aceptamos tarjetas de crédito VISA, MASTERCARD y AMERICAN EXPRESS. Próximamente para Colombia estará disponible el pago con tarjetas débito de bancos colombianos.

Para compras menores a USD \$500 no están disponibles otros métodos de pago como PAYPAL, MONEY ORDER y GIRO DIRECTO u otras tarjetas. Si le interesa pagar pedidos mayores a USD \$500 por favor contáctenos.

11. ¿Cuál es el valor mínimo de compra?

Un producto.

12. ¿Puedo obtener descuentos por volumen?

Si el valor de su pedido es superior a USD \$500 contáctenos para informarle nuestros descuentos y otras formas de pago.

13. ¿Puedo copiar las canciones y videos a players portátiles como Ipod y otros?

Todas nuestras descargas en formatos MP3 (música) y MP4 [video en MP4 con audio AAC] puede copiarlos desde su PC al Ipod o a cualquier dispositivo portátil. Nuestro sitio no proporciona el software para realizar la transferencia, usted debe obtenerlo del proveedor de su player.

No se preocupe por el nombre del archivo de nuestras canciones en MP3 que normalmente es un número. Su Ipod y otros players reconocen automáticamente la información que incorporamos sobre el título de la obra, el compositor, el artista, el álbum, etcétera.

14. ¿Qué programas reproducen los videos y karaokes en formato MP4?

Actualmente garantizamos que nuestros videos y karaokes ofrecidos en formato MP4 con audio AAC los reproduce el Ipod video y el siguiente software de PC:

- Real Player: lo puede descargar de <http://www.real.com/player>.
- Quick Time: lo puede descargar de <http://www.apple.com/quicktime/download/win.html>.
- El software de iTunes, también reproduce nuestros videos y karaokes en MP4.

Advertencia: el Windows Media Player no reproduce video en formato MP4.

15. ¿Puedo realizar una selección de canciones y me envían el CD?

Este método se conoce como CD a la carta y nuestra tienda no ofrece esta posibilidad. Usted solamente puede comprar los CDs de nuestro catálogo o comprar, por descarga, las canciones o videos de su preferencia.

16. ¿Cuánto tarda en llegar un pedido?

- Envíos a Colombia: dos días hábiles.
- Envíos a USA: tres días hábiles.
- Envíos a otros destinos [Europa, Centroamérica y Suramérica]: cinco días hábiles.

*Web master: dfweb@discosfuentes.com
Medellín, octubre 2008*