

Preguntas Frecuentes del Portal de Compras en línea Franquiados Disensa Ecuador

INICIAR SESIÓN - No puedo iniciar sesión en el portal de compras ¿Qué debo hacer?

Previo a ingresar a www.portaldisensa.com/ec debe tener su usuario ECXXXXXX, clave inicial, token.

Si es la primera vez deberá:

1. Generar un nuevo token, el sistema le enviará a su correo un código de 6 dígitos válidos por 1 año.
2. Ingrese con la clave inicial y cámbiela por una nueva.
3. Inicie sesión con los tres datos importantes usuario ECXXXXXX, clave nueva , token.

Se bloqueó mi usuario ¿Qué debo hacer para poder ingresar nuevamente?

Si ingresó más de 3 veces mal su clave o token y **su usuario se bloquea**, debe escribir su usuario y hacer click en "Olvidó su contraseña" para que su clave sea reseteada y su usuario desbloqueado.

La nueva contraseña le llegará a su correo:

The image shows a screenshot of the 'Inicie Sesión' (Log In) form. The form has a title 'Inicie Sesión' at the top. Below the title, there are three input fields: the first contains 'EC4040404' and is circled in blue with a '1' next to it; the second is labeled 'Ingrese contraseña'; the third is labeled 'Ingrese token'. Below these fields, there are two links: '¿Olvidó su contraseña?' and '¿Olvidó su token?', both circled in blue with a '2' next to them. A red 'Ingresar' button is located to the right of these links. At the bottom, there is a link 'Generar nuevo token' and a red warning message: 'Su usuario se bloqueó, debe resetear su clave, haga clic en Olvidó su contraseña.'

Podrá utilizar el mismo token que tenga vigente.

NUEVOS USUARIOS

¿Quiero crear otro usuario para que pueda realizar compras de mi franquicia, que tengo que hacer?

Usted puede revisar en la opción de “Mis cuenta/ Mis Datos” y mostrará los usuarios que tiene registrado con acceso al portal, usted puede tener un máximo de dos usuarios por franquicia. Cada usuario debe tener un perfil de acceso diferente, uno podrá comprar y el otro solo podrá consultar.

Si requiere incorporar un usuario o solicitar su inactivación debe llenar la solicitud que está disponible para descargar dentro de “Mis Datos”, llenarla y firmarla por el representante legal, luego debe enviarla escaneada al **atencionalcliente@disensa.com** con copia al Supervisor de Venta que tenga asignado.

Tienes una consulta o requieres ayuda, ¿con quién me puedo comunicar?

Usted puede comunicarse con el departamento de Atención al Cliente al número **04-3702100** o por correo electrónico **atencionalcliente@disensa.com**, en el horario de Lunes a Viernes de 08h00 a 18h00 y Sabados 08:00 a 13:00.

PROCESO DE COMPRA

¿Puedo mezclar productos de suministrador y bodega en la carretilla de compra?

Si, los productos que usted agregue pueden ser de todas las bodegas de diferentes proveedores e incluso los productos que tienen en la regional para su retiro.

El sistema va a clasificar los productos automáticamente e ingresará los pedidos por separado para poder contar con su orden factura y con su orden de despacho.

Veo nuevas categorías de productos, ¿puedo comprar esos productos?

En el portal se muestran todos los productos disponibles para su localidad, usted puede comprar los productos que usted conoce por medio de comunicaciones y por listas de precios vigentes, si tiene alguna inquietud, por favor llame a su supervisor de venta.

Hice compras en la regional y/o Telemarketing, ¿Voy a poder descargar las facturas y ordenes de despacho?

Todos los documentos electrónicos podrán ser descargados, sean estos Facturas, notas de crédito o notas de débito electrónicas.

¿Cómo sé si ya descargue una factura electrónica?

Al ir a la opción de **Consultas / Documentos Electrónicos**, puedo buscar por rango de fecha y filtrar los documentos por el estado de “Descargados” ,” No Descargados” o “Todos”.

Podrá observar que en la primera columna tendrá un visto de color verde si ya descargó la factura.

¿Puedo comprar más de una guía de cemento en la misma compra?

Si, puedes comprar varias guías en una sola compra. El pedido inicial se dividirá con la cantidad de guías solicitadas en varios pedidos.

Puedes consultar el paso a paso desde la opción **Ayuda / Manual de Usuario - Portal Compras**

¿Puedo guardar un listado de productos para hacer la compra después?

Si, en el paso 2 aparecerá el botón **Guardar Carretilla**, este permitirá guardar los productos agregados al carrito y poner un nombre al listado de su carretilla para realizar la compras después.

¿Puedo consultar mis carretillas guardadas?

Si, esta opción se encuentra en **Mi cuenta - Mis carretillas**

¿Puedo cargar un listado de productos desde una plantilla de excel?

Si, esta opción se encuentra en **Mi cuenta - Cargar pedido** donde se detalla el paso a paso y la opción para descargar una plantilla modelo.