

POLÍTICA DE ENTREGA Y DEVOLUCION

Estas Políticas son válidas para el sitio web **INDICAR EL DOMINIO** y se da por entendido que al momento de comprar cualquiera de nuestros productos o servicios el cliente acepta los términos, condiciones y políticas de entrega especificados a continuación.

1. RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA

Es condición indispensable que en el momento de la recepción de la mercancía se indique en el albarán que se firma al transportista, cualquier incidencia que pueda haber en el estado de la misma o del embalaje y se comunique a **NOMBRE DE LA EMPRESA** dicha incidencia por e-mail a **INDICAR CORREO ELECTRONICO** en un plazo máximo de **INDICAR TIEMPO U HORAS** desde la recepción del paquete. Si el paquete presenta daños importantes con los cuales se cree que el producto pudiese haber sufrido daños deberá ser rechazado y se deberá notificar a **NOMBRE DE LA EMPRESA** de forma inmediata.

1. RECEPCIÓN DELSERVICIO

Es condición indispensable que se comunique a **NOMBRE DE LA EMPRESA** cualquier incidencia o reclamo que se haya tenido durante o después de recibir el servicio, notificando por e-mail a **INDICAR CORREO ELECTRONICO** en un plazo máximo de **INDICAR TIEMPO U HORAS** desde la recepción del servicio.

2. DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

El cliente dispondrá de un plazo de **INDICAR TIEMPO U HORAS** a partir de la recepción del producto para enviar a **NOMBRE DE LA EMPRESA** cualquier reclamación en relación al producto suministrado. Después de ese plazo los productos serán considerados como conformes por el cliente. El reclamo deberá realizarse a través de **INDICAR COMO DESEA RECIBIR LOS RECLAMOS (FORMULARIO EN LINEA, FORMULARIO DESCARGABLE, CORREO ELECTRONICO, ETC.)**. **NOMBRE DE LA EMPRESA** no se hace responsable y se reserva el derecho de rechazar posibles devoluciones en caso de mercancía en mal estado por uso indebido o daños de transporte. **INDICAR QUIEN SERA RESPONSABLE DE LOS GASTOS DE ENVIO POR LA DEVOLUCION**. Solo se aceptará devolución de producto en los siguientes casos:

a) La devolución de mercancía no defectuosa como norma **INDICAR SI SE ACEPTA / NO SE ACEPTA.**, en casos especiales como excepción se acepta la devolución pero siempre con la previa aprobación de **NOMBRE DE LA EMPRESA**, asignándole un número de "CASO" que deberá constar en el momento de la devolución.

En estos casos de devolución se aplicará un recargo por gastos de gestión y administración del **INDICAR EL VALOR (%)** del valor de la mercancía. No se aceptan devoluciones por importes inferiores a **INDICAR EL VALOR (\$)**.

b) Material defectuoso al momento de la recepción del mismo: Si el material está defectuoso se deberá realizar una solicitud de en nuestra web. Una vez asignado un número de "CASO" el producto será enviado a **NOMBRE DE LA EMPRESA** con su embalaje original, manuales y accesorios originales y con su correspondiente número de "CASO" visible en el exterior del embalaje.

c) Material defectuoso en período de garantía: En caso de material defectuoso dentro del periodo de garantía, se aceptará la gestión de la garantía. **INDICAR NO SERA / SI SERA** necesario su embalaje original, manuales o accesorios. Una vez asignado un número de "CASO" el producto será enviado a **NOMBRE DE LA EMPRESA** en un plazo máximo de **INDICAR TIEMPO U HORA**. En el exterior del embalaje deberá constar el número de "CASO". Pasados los **INDICAR TIEMPO U HORA** el "CASO" será anulado.

3. GARANTÍA

La garantía de todos nuestros productos será la establecida **INDICAR QUIEN ES EL RESPONSABLE DE LA GARANTIA EN LOS PRODUCTOS.**

4.- CONFIDENCIALIDAD

NOMBRE DE LA EMPRESA garantiza la seguridad de la información de sus clientes, la cual viaja de manera encriptada a nuestro sitio seguro y es manejada de tal forma que no puede ser descifrada por agentes externos a nosotros.

5.- DISPONIBILIDAD Y PRECIOS

Los precios están expresados en **INDICAR MONEDA DE PROCESO**, de acuerdo al tipo de cambio referencial del día de la transacción. Así mismo podrán estar sujetos a cambio sin previo aviso.

NOMBRE DE LA EMPRESA asegura la disponibilidad de los productos y servicios que se muestran en el portal. De presentarse una situación, de falta de disponibilidad, **NOMBRE DE LA EMPRESA** informará oportunamente a sus clientes, mediante correo electrónico de nuestro Servicio al Cliente, sobre esta situación ajena a nuestro control, indicando el plazo de entrega estimada.

6.- HORARIOS DE ENTREGA

Los horarios de atención para recepción de compras mediante el portal **NOMBRE DE LA EMPRESA**, son:

Lunes a viernes **INDICAR HORARIO** y sábados **INDICAR HORARIO**.

Asimismo **NOMBRE DE LA EMPRESA** realiza las entregas en los siguientes horarios:

Lunes a viernes **INDICAR HORARIO** y sábados **INDICAR HORARIO**.

El cliente acepta que deberá contar con una persona para recibir su compra en estos horarios.

NOMBRE DE LA EMPRESA no aceptará como compromiso horarios especiales que el cliente escriba en los campos del formulario de pedido y sólo atenderá como compromiso lo indicado en este documento.

El cliente acepta que si su pedido de compra se ha registrado fuera de los horarios de recepción de compras, será enviado en el siguiente rango de horario inmediato disponible.

IMPORTANTE: Los pedidos de compra hechos por internet en día domingo, serán procesados al siguiente día inmediato laborable.

7.- PAGOS

El cliente se obliga a pagar / liquidar/ cancelar el pedido de compra realizado por el portal **NOMBRE DE LA EMPRESA** en su totalidad.

El tipo de pago es con tarjeta de crédito **INDICAR QUE TIPO DE TARJETAS DE CREDITO ACEPTA.**

NOMBRE DE LA EMPRESA está afiliado al servicio Verified by Visa y Master Security Code para así ofrecerle a sus clientes la mayor seguridad y confianza posibles al realizar sus pagos online. **(SOLO SI APLICA)**

8.- POLITICAS DEL PEDIDO

El cliente deberá proporcionar los datos completos del domicilio del destinatario. En caso el cliente no tenga la dirección completa, se podrá apoyar al cliente a buscar la dirección, siempre y cuando ésta sea un domicilio de negocio, empresa o lugares que por su naturaleza comercial, de asistencia o gubernamental sean de interés público, debiendo para estos efectos el cliente proporcionar como mínimo el teléfono y correo electrónico y nombre del contacto.

NOMBRE DE LA EMPRESA se reserva el derecho de no entregar información al cliente en caso éste haya incurrido en entrega de información parcial o engañosa de su identidad.

9.- POLITICAS DE ENTREGA.

NOMBRE DE LA EMPRESA hace entregas **INDICAR EL ALCANCE DE ENTREGAS EN ZONAS GEOGRAFICAS**

El cliente se obliga a proporcionar la información necesaria del destinatario para efectuar la entrega del producto solicitado. Cualquier error o falta de información al respecto, será de entera responsabilidad del cliente.

El tiempo estimado de entrega es de **INDICAR TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA**, dependiendo del lugar de entrega.

INDICAR CUALQUIER DETALLE A FONDO DE SU PROCESO DE ENTREGA

10.- CANCELACIONES

Una vez enviado y procesado el Pedido de Compra, mediante nuestro portal, **NOMBRE DE LA EMPRESA.... INDICAR CUALES SON SUS TERMINOS**

EJEMPLO: Aceptaremos anulaciones de cualquier pedido de compra dentro de las siguientes 24 horas de solicitado, siempre y cuando no se haya procedido a la facturación y despacho del mismo. En este caso, el cliente deberá solicitar el reembolso o anulación del pago ya sea con depósito o transferencia bancaria y/o con tarjeta de crédito, para que se proceda a su devolución, siempre que cumpla con las condiciones anteriormente explicadas.

Para anular su pedido de compra o alguno de los artículos del mismo, el cliente deberá ponerse en contacto con nosotros a través del Centro de Servicio al Cliente, al correo electrónico **INDICAR CORREO ELECTRONICO**.

11.- LÍMITE Y RESPONSABILIDAD

Uso de tarjetas sin autorización del dueño o robadas.

No nos hacemos responsables por compras hechas con tarjetas de crédito sin autorización previa del dueño o robadas; entendiéndose que la persona que realiza la compra está plenamente facultada para realizar la transacción y que, por lo tanto, no podemos negarnos a tramitarla. El realizar transacciones por internet sin el consentimiento previo del dueño o con tarjetas robadas se constituye un fraude el cual está penado por la legislación panameña.

Pago no reconocido por desacuerdos con el servicio o desconocimiento de la forma de cobro

Enviamos información vía correo electrónico a nuestros clientes respecto a nuestros proveedores del pago de tarjeta de crédito. Estamos afiliados a una Institución Financiera con altos estándares a nivel regional, lo cual nos provee del cobro con tarjetas de crédito, fungiendo como su única responsabilidad la de ser un agente de cobro seguro para nuestros clientes con el banco emisor de la tarjeta. Se le informa que en su estado de cuenta aparecerá el cobro de la compra bajo el nombre de **NOMBRE DE LA EMPRESA**.

No aceptamos bajo ninguna circunstancia, cualquier pago no reconocido por parte del cliente por la falta de conocimiento de la forma de cobro o por desacuerdos con la entrega. El hecho de establecer una reclamación con el banco, desconociendo con esto su compra, implica una sospecha de fraude potencial; por lo que con la información del pedido, firma de recepción del pedido por parte del destinatario, se tendrán suficientes pruebas para sustentar el reclamo que se interponga. Será entonces de vital importancia que el cliente se ponga siempre en contacto con nosotros para aclarar cualquier punto.

12.- PROTECCION AL CONSUMIDOR

Nos comprometemos a acatar lo dispuesto por la Ley de Protección y Defensa del Consumidor y los lineamientos en cuanto a política de privacidad.

13.- NO PREVISTOS

Cualquier situación no prevista en estas políticas, serán resueltas por nuestro Centro de Servicio al Cliente. En todo momento se verificará bajo la filosofía de máxima satisfacción del cliente, el cumplimiento de nuestros acuerdos, bajo el entendimiento que existirán agentes externos a nosotros que nos impedirán cumplir con nuestro propósito.