

Términos y Condiciones Compras Click iShop El Salvador

iShop El Salvador, S.A. de C.V. (“iShop”) pone a disposición de sus clientes el servicio de compra por medio de la herramienta de pago Compras Click perteneciente al Banco Bac Credomatic.

A continuación se detalla información importante que debe considerar al momento de realizar su compra con el fin de conocer los alcances y limitaciones de su compra y del servicio de entrega.

- Orden de Compra

Las compras a través del método Compras Click de iShop se podrán hacer por Whatsapp al número +503 7377 7000 en un horario de Lunes a Viernes de 8 am a 5pm y Sábados de 8am a 12m

- Envíos:

Los envíos se realizan con la empresa logística “Mensajería Empresarial” los tiempos de entrega se definen dependiendo exclusivamente de la localidad donde se realizará la entrega, este será comunicado por su asesor de iShop en el momento de la compra. El cliente asumirá el costo de envío definido para Zona 1 y Zona 2 se cobrará US\$7.99 + IVA. Zona 3 se cobrará US\$9.99+ IVA. Carretera 1 se cobrará US\$14.99 + IVA

El mismo haciéndose constar en la factura de compra en forma independiente como cargo adicional y su descripción.

Esta empresa se hará cargo de transportar hasta el domicilio y a la atención de destinatario *portador del documento de identidad y dueño de la tarjeta con la que se realizó la compra, SIN EXCEPCIÓN*. Para ello el cliente debe de indicar al momento de realizar la compra, la dirección exacta del domicilio

en donde quiere que le entreguen el/los producto(s). Una vez que el cliente firma el documento de paquete recibido, iShop y la empresa logística dan por completada la entrega satisfactoria de la compra y en adelante se cubre únicamente lo que expresan nuestras políticas de garantía internas. En el caso que el cliente no se encuentre disponible para la entrega y se deba realizar nuevamente el proceso de envío se hará el cobro correspondiente al cliente.

- Políticas de cancelación:

iShop ha definido que nuestros clientes pueden efectuar una cancelación total de la compra realizada, en un periodo no mayor a una hora exacta posterior a su compra, esto debido al motivo que el cliente considere. El monto total debitado por concepto de compra será reembolsado o acreditado nuevamente al cliente, en un periodo prudencial de 24 a 72 horas hábiles. Si el cliente tuviese alguna duda o reclamo puede contactarnos al correo electrónico info@ishopcentroamerica.com

- Política Fraude:

Toda transacción con entrega en sucursales pasa por un proceso de detección de casos de fraude por lo que exclusivamente la persona dueña de la tarjeta puede presentarse a retirar su compra en nuestras sucursales además debe presentar su documento de identificación y la tarjeta con la que compro. En caso de que desee autorizar (Solo en el caso MasterCard y Visa) a otra persona debe enviar los documentos que el personal de iShop considere necesario para resguardar nuestra seguridad ante fraudes y así tener las pruebas que la

empresa considere necesarias para efectos judiciales.

Toda transacción con envío a domicilio pasa por un estricto proceso de seguridad con el fin de detectar intentos de fraude por lo que la entrega será exclusivamente a la persona dueña de la tarjeta con el documento de identidad que lo compruebe.

El cliente acepta que el personal de iShop le solicite fotografías de la tarjeta de crédito donde sea visible los primeros y últimos 4 dígitos de la tarjeta así como su nombre completo y el logo de la “marca” de la tarjeta.

En cualquier caso que el personal de iShop considere que no se aprobaron los filtros de seguridad ante fraudes o por cualquier otro motivo relacionado a nuestra seguridad ante fraudes procederá al reembolso del dinero al cliente en un periodo no mayor a 15 días.

La finalidad de nuestra empresa es contribuir a la cultura de la prevención y detección del fraude, con la perspectiva de que ello conducirá al establecimiento de mecanismos políticos y morales de la propia sociedad contra la corrupción.

• Inventario:

Debido a la naturaleza del negocio en cualquier momento se pueden presentar cambios de inventario, razón por la cual se pueden dar casos en los que el artículo comprado ya no tenga disponibilidad. En este caso se puede proceder al cambio por otro modelo de mismo precio, esperar el ingreso del producto o la anulación de la compra.

• Devoluciones de dinero:

iShop puede anular transacciones y realizar devoluciones de dinero en cualquier caso que considere necesario,

por precio inexacto, temas de seguridad ante fraudes, disponibilidad de stock, promoción errónea, entre otros de la misma naturaleza. En estos casos se le informara al cliente que fue reembolsado el dinero a su cuenta, iShop no está en la obligación de informar el motivo por el cual anula cualquier transacción. La devolución en estos casos se aplica en un periodo no mayor a 15 días.

• Método de envío:

1. Mensajería Empresarial: En caso de seleccionar este método de envío se debe tomar en cuenta lo siguiente:

a) Solamente se podrán realizar los envíos a las siguientes zonas en las que Mensajería Empresarial realiza exclusivamente entregas en el territorio que comprende su operación. (Ver lista de zonas de cobertura al final de este documento). No aplica en lugares no mencionados.

b) Si se selecciona esta forma de envío se debe contemplar las zonas de entrega y el costo adicional por envío, a excepción de periodos en promociones especiales, donde el precio sea menor o tenga envío gratis.

c) Los tiempos de entrega de artículos comprados por esta modalidad se programarán el mismo día de la compra siempre y cuando este dentro de los horarios establecidos (Lunes a Viernes de 8 am a 5pm y Sábados de 8am a 12m), para compras realizadas fuera de este horario se programarán en el día hábil siguiente después de recibida la confirmación de compra realizada.

d) Los envíos se realizan únicamente posterior a una revisión de la transacción ante fraudes en el proceso de compra.

f) Durante la entrega de la compra realizada en iShop, el transportista solicitará el documento de identidad con el fin de verificar que la entrega se realiza a la persona que corresponde la compra.

El documento de identidad debe ser claro de manera que se puedan distinguir los datos y la fotografía correspondiente.

g) Es responsabilidad absoluta del transportista el manejo o manipulación de la carga al igual la presentación de esta en el momento de la entrega.

h) Reprogramación de entregas: Una vez programado el envío el mensajero le contactará vía telefónica para confirmar la entrega final una vez haya llegado a la dirección indicada, de no recibir respuesta en un periodo de 10 minutos después de su llegada se reprogramará la entrega en un periodo de 24 horas hábiles después de coordinar nuevamente con el ejecutivo de la tienda. La nueva entrega podrá significar costos de envío adicionales. Es responsabilidad de la persona que realice la compra brindar los datos claros y específicos del lugar de entrega.

i) Medios pago: para la programación de envío mediante Mensajería Empresarial se debe cancelar a través de la plataforma Compras Click de Credomatic utilizando los medios de pago habilitados para ello: tarjeta de crédito o débito Visa y Mastercard de las entidades financieras indicadas en la plataforma del Banco.

j) Promociones: El costo de envío puede variar de acuerdo a promociones especiales que indique un costo menor o envío gratis, las cuales se comunicarán en las redes sociales o previo a la compra. Estas promociones estarán sujetas a términos y condiciones específicos.

iShop se reserva el derecho de variar o eliminar promociones sin previo aviso.

• Medios de Pago:

iShop ha concretado un asocio con la empresa Credomatic, al establecerse como un Comercio Virtual Afiliado, a fin de que los clientes propietarios de Tarjetas de Crédito / Débito, Visa y Mastercard, puedan adquirir los Productos por medio del servicio COMPRA-CLICK. Nuestra operación se encuentra hospedada dentro del programa maestro de la empresa propietaria de los medios de pago, por lo que las operaciones se podrán realizar por parte de los clientes con total seguridad, dado que el mecanismo cuenta con los protocolos de seguridad que normalmente amparan las operaciones que regularmente realizan esos clientes usuarios de los servicios de la empresa Credomatic.

iShop no almacena ni comparte, ningún tipo de información sensible de nuestros clientes, asegurando así la confidencialidad, integridad de los mismos y de sus transacciones

• Regulación:

El método de envío se rige por este Reglamento y en forma supletoria y complementaria se tiene por incorporada la legislación nacional, la jurisprudencia judicial y administrativa, así como las resoluciones de la comisión del consumidor, en cuanto sean aplicables. iShop se reserva el derecho de modificar los presentes términos y condiciones en cualquier momento, y de determinar de acuerdo a sus intereses, así como de la actividad y de los derechos de los consumidores, los casos en que se incumpla con los artículos anteriores. Las pruebas que sustenten actos como los descritos en los puntos anteriores, serán

las que de acuerdo a los principios y leyes judiciales, sean las más comunes y/o permitidas por los Tribunales de Justicia de El Salvador. Cualquier asunto que se presente con el método de envío y que no esté previsto en el presente reglamento, será resuelto por iShop, en estricto apego a las leyes de la República de El Salvador.

• Requerimientos para los participantes:

a) Participan únicamente mayores de edad, 18 años cumplidos, además el cliente debe realizar la compra a través de Compras Click de Credomatic para poder hacer uso de alguno de los métodos de envío disponibles que facilita Ishop.

• Forma de uso de método de envío:

a) Toda persona que desee participar en el uso de los métodos de envío disponibles descritos en este reglamento, deberá tener conocimiento de este Reglamento, ya que el reclamo y la aceptación que se indica en este documento, implica la forzosa e ineludible obligación de conocer las condiciones y la forma de uso, así como las condiciones, limitaciones y responsabilidades en cuanto a la facilidad ofrecida para entregas a domicilio. Por lo anterior y para todos los efectos legales, iShop entenderá que la manifestación de voluntad de la aceptación de ese conocimiento. Si una persona no se adhiere o no demuestra su voluntad de aceptar estas condiciones, iShop no asumirá ningún tipo de responsabilidad, exonerándose de la obligación de reconocer los beneficios aquí descritos.

----- Fin del reglamento-----

ZONAS DE COBERTURA

Mensajería Empresarial

Zona 1 y Zona 2 se cobrará US\$7.99 + IVA

Zona 3 se cobrará US\$9.99 + IVA

Carretera 1 se cobrará US\$14.99 + IVA

| ZONA METROPOLITANA | MUNICIPIO ** | DEPARTAMENTO | LIMITE TERRITORIAL |
|----------------------|---------------------|--------------|--------------------|
| ZONA METROPOLITANA 1 | Ayutuxtepeque | San Salvador | ** |
| | Cuscatancingo | San Salvador | ** |
| | Ciudad Delgado | San Salvador | ** |
| | Mejicanos | San Salvador | ** |
| | San Marcos | San Salvador | ** |
| | San Salvador | San Salvador | ** |
| | Antiguo Cuscatlán | La Libertad | ** |
| ZONA METROPOLITANA 2 | Soyapango | San Salvador | ** |
| | Nuevo Cuscatlán | La Libertad | ** |
| ZONA METROPOLITANA 3 | Apopa | San Salvador | ** |
| | Ilopango | San Salvador | ** |
| ZONA CARRETERA 1 | Zaragoza | La Libertad | Máximo Km. 21.5 |
| | San José Villanueva | La Libertad | ** |
| | Lourdes Colón | La Libertad | Máximo Km. 24.5 |
| | Quezaltepeque | La Libertad | Máximo Km. 21.5 |

----- Fin zonas de cobertura-----