

Términos y Condiciones de Venta en WhatsApp

1. Ventas por Whatsapp

MY SHOP S.A. (“iShop Panamá” o “iShop”) mantiene abierto el canal de comunicación de WhatsApp 6815-1271 y correo electrónico Info@ishopcentroamerica.com para cualquier necesidad del cliente sobre compras a distancia o en línea.

2. Medio de Pago

Para compras por whatsapp, iShop Panamá dispondrá del sistema de pago COMPRAS CLICK mediante un sistema de entidad externa. Dicho sistema realiza el cargo en la tarjeta de crédito, débito, de manera rápida, segura y directa, conforme a sus propios términos y condiciones.

Producto de lo anterior, iShop Panamá no almacena o almacenará datos de las tarjetas u otros métodos utilizados por los Usuarios para realizar el pago de las compras en el procesador de Compras Click.

3. Generales de página Web y WhatsApp

- iShop Panamá tiene la libertad de cambiar en cualquier momento, sin previo aviso, cualquier precio, cuotas, disponibilidad, promoción, error ortográfico, texto, características del producto entre otros de la misma naturaleza.
- El uso de imágenes con cuotas es para dar una referencia al cliente de lo que debe pagar por el financiamiento. Puede presentar errores y no ser exacta. iShop no es responsable de los errores que se presenten en la calculadora de cuotas (precio, cuota, cantidad entre otros de la misma naturaleza). Para obtener la cuota exacta sobre un producto favor solicitar la cotización directamente a uno de nuestros asesores.

- Los accesorios de dispositivos se venden por separado, a excepción de promociones específicas (bundle), que se conjugan dos o más productos y así se detalla en la promoción.
- iShop Panamá puede anular transacciones y realizar devoluciones de dinero en cualquier caso que considere necesario, por precio inexacto, cuotas, error de imagen del producto, error en promoción, error en descripción, seguridad ante fraudes, disponibilidad de stock, entre otros de la misma naturaleza. En estos casos se le informara al cliente que fue reembolsado el dinero a su cuenta, iShop Panamá 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 30 días hábiles dependiendo del banco emisor de la tarjeta.
- Las devoluciones o cambios que no correspondan a garantía, solo serán aplicables dentro de los 7 días siguientes a la compra, y el producto debe estar estrictamente sellado, como se entregó. En el caso de que el producto(s) se encuentre(n) abierto(s) el cliente debe cancelar el 25% del precio total del producto(s) por lo que el reembolso o nota de crédito sobre cambio o devolución será de 75% de lo cancelado en la compra.

4. Precio

Los precios de cada uno de los productos, estarán indicados por la totalidad del importe que se cargará al medio de pago propiedad del cliente. Por lo que en caso de cargos adicionales como es el caso del transporte, o de cualquier otro servicio de apoyo para el cliente, siempre constará descrito al cliente, indicando su costo, mismo que en caso de requerirlo el cliente será cargado al monto total de su cuenta, haciendo constar en la factura en forma independiente el cargo adicional y su descripción.

5. Políticas de Compra

iShop Panamá mantendrá, en forma permanente, una serie de productos en el campo de telefonía celular, electrónicos y accesorios, detallando las características propias de cada uno de esos productos, así como los precios de los mismos, que estarán siempre sujetos a variación

inesperada, dado que los productos, pueden ser objeto de rebajas, inclusión en paquetes de oferta, o bien por decisiones de la Administración de la página web, al entrar en procesos de liquidación de saldos de inventario o por aumentos en el mercado. Como consecuencia de lo anterior, el cliente tiene el derecho de determinar las separaciones de los productos que desee comprar, tanto en la cantidad de ellos, como en cuanto a las características que les correspondan, por lo que una vez escogido el o los productos, y estos solicitados por medio de nuestro WhatsApp el ejecutivo de ventas procederá a detallar cada uno de los productos y el monto total de la compra. Una vez determinado el importe total, el Cliente deberá proceder con el pago correspondiente. Concretado el pago, el cliente no podrá revertir el cargo, ni podrá revertir o rechazar la compra realizada. Por tal motivo, el o los productos adquiridos le serán entregados en la tienda seleccionada o en el domicilio y a la atención del destinatario que el cliente haya indicado en la orden de compra, según la política de entrega. Todos los productos, serán entregados, amparados a la emisión de una factura. También en la factura se indicará cualquier cargo adicional que se hubiere realizado. Asimismo, el producto o productos irán acompañados de sus respectivas garantías, cuando el fabricante la haya expresamente incluido en documentos impresos, y cuando no sea de esa manera se enviará por medio de correo electrónico o WhatsApp en formato PDF y el link para acceder desde internet a nuestras políticas de garantía, motivo por el cual se incluirán las coordenadas necesarias para que cliente pueda acceder a ese tipo de garantía.

6. Condiciones para la Entrega en Tienda

1. Para recoger tu producto en tienda deberás indicarle al vendedor de iShop Panamá tu decisión. La tienda donde será la recogida la compra será al lado de restaurante La Papa, Town Center, Costa del Este, Panamá.
2. La recolección de los productos en tienda la puedes hacer después de 1 hora hábil, según el horario de tienda(Lunes a sábado 10:00am a 8:00pm / Domingo 11:00am a 7:00pm).
3. Deberás retirar tu producto en tienda en un máximo de 6 días luego de completado el pedido. En caso contrario se hará devolución del dinero

y cancelación del pedido. La devolución del dinero se verá reflejada en aproximadamente 30 días.

4. Las entregas serán certificadas, es decir, la tienda entregará única y exclusivamente al tarjetahabiente registrado en la información de la compra.

5. Para reclamar el producto se debe presentar el documento de identificación en físico, la tarjeta con la que realizó la compra, y firmar el acta de entrega suministrada por nuestro asesor en tienda.

7. Política de Fraudes

El uso de nuestra plataforma para comprar en iShop Panamá es exclusiva para personas mayores de 18 años.

Toda transacción que se retire en sucursal física tiene un proceso de detección de casos de fraude por lo que exclusivamente el tarjetahabiente es la persona que puede retirar su compra en nuestras sucursales, además debe presentar su documento de identificación (Cedula o Pasaporte) y tarjeta con la que compro. iShop Panamá se reserva el derecho de aprobar o denegar esta solicitud al cliente.

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 procederá a la anulación de la compra y el reembolso del dinero al cliente en un periodo no mayor a 30 días.

Aseguramos que nuestro personal cuenta con el conocimiento necesario en materia de Fraudes, y tienen pleno conocimiento del proceso de seguridad al momento de hacer entrega de productos adquiridos en línea.

Términos y Condiciones para Envíos a Domicilio

1. Envíos

- **Entrega el mismo día:** En caso de seleccionar este método de envío se debe tomar en cuenta lo siguiente:
 - Los tiempos de entrega de artículos comprados por WhatsApp se programarán el mismo día de la compra siempre y cuando este dentro de los horarios establecidos (Lunes a Viernes hasta las 12:00 m.d.) para compras realizadas fuera de este horario o en días feriados se programarán en el día hábil siguiente después de recibida la confirmación de compra realizada por medio de nuestro WhatsApp.
 - Solamente se podrán realizar los envíos a las siguientes zonas en las que ASAP y Multientregas realizan exclusivamente entregas en el territorio que comprende su operación en la Zona Metropolitana, *Ver zonas de cobertura al final de los términos y condiciones. No aplica en envíos fuera de las zonas de cobertura del área metropolitana o en lugares que no estén en la zona de cobertura*. 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.
 - 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 WhatsApp, en el caso de que el cliente no se encuentre en el domicilio debe realizar el pago del nuevo servicio según las tarifas que establezca iShop o programar su recogida en tienda.
- **Envío a todo el país:** En caso de seleccionar este método de envío se debe tomar en cuenta lo siguiente:
 - Los tiempos de entrega con "Envío a todo el país" son: Entrega a domicilio de 2 a 4 días hábiles después de la compra.
 - Reprogramación de entregas: Una vez programado el envío el mensajero de acuerdo con los tiempos de entrega coordinará la ruta y la entrega final; en caso de no poder completarla, hace un segundo intento de entrega 24 a 48 horas después y de no poder finalizar la entrega en el segundo intento, el paquete retorna a la

sucursal de iShop Panamá, quien realizará el proceso de reenvío desde el inicio nuevamente con el cliente. En el caso de que el cliente no se encuentre en el domicilio debe realizar el pago del nuevo servicio según las tarifas que establezca iShop, o programar su recogida en tienda.

- **Condiciones aplicables a cualquier tipo de envío:**
 - Todo cliente que adquiere productos por medio de WhatsApp, deberá incluir en las condiciones de compra la dirección física claramente identificable, de forma que el transportista realizando un esfuerzo razonable, pueda arribar sin mayores complicaciones al destino que se le indica. Asimismo, el cliente deberá de indicar los números telefónicos propios de modo que sean fáciles de localizar por ese medio para el transportista. De igual forma será obligatorio para el cliente el dejar un número de teléfono y un correo electrónico por medio de los cuales se le pueda contactar. La información anterior es de vital importancia los ejecutivos de WhatsApp en iShop y para la empresa que se hace cargo del transporte.
 - El cliente será contactado por el transportista, a la hora de llegada al destino final, de forma tal que se constate que el mismo estará presente al momento del arribo, para cumplir con las formalidades de apertura de empaque. Si por alguna razón el transportista debe de reprogramar la entrega para otra hora, o para otro día el cliente asume los costos de la reprogramación si fuese el responsable en colocar mal la dirección de entrega o bien no se encuentra presente en el momento de la entrega. En caso de que a la hora del arribo al destino final, el cliente o el destinatario final no se encuentren en el momento, el transportista dará diez minutos de tiempo, como cortesía, y tratará de contactar al cliente o destinatario final por la vía telefónica para determinar la viabilidad de la entrega. En caso de que pase el tiempo de cortesía, el transportista continuará su recorrido programado, por lo que el cliente o destinatario final deberá contactarse con iShop para reprogramar su entrega, es importante aclarar que al suceder esto el tiempo de entrega vuelve al empezar. En este caso iShop queda totalmente relevado de toda responsabilidad y obligación con el cliente, dado que los tiempos de entrega programados por los que debe responder, así como la responsabilidad sobre el contenido de los empaques llega hasta el primer intento de entrega de los productos al domicilio y la persona designada. Por tanto, si por el

atraso, por transbordos y transporte excesivos el o los productos sufren daños de cualquier naturaleza, iShop no atenderá reclamos, que no sean aquellos que se desprendan de la calidad intrínseca del producto, como serían los defectos de fabricación, daños de software, que efectivamente puedan ser diagnosticados por los Talleres o técnicos certificados por las marca o fabricantes.

- En el momento de entrega de la compra realizada por WhatsApp de 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. El transportista tomara una fotografía del documento de identidad cómo respaldo. Solo se realizan entregas al tarjetahabiente de la compra.

- Es necesario que el cliente o el destinatario final, abra los empaques de los productos en presencia de los funcionarios de la empresa de transporte, a fin de verificar las condiciones en que se le están entregando los productos, rompiendo para ello la bolsa de seguridad, y garantizándose que lo que recibe es lo que efectivamente compró. Por lo que en caso de no realizar ese proceso se recuerda que sus Garantías, por lo menos en lo tocante a la aplicación de seguros indemnizatorios para el caso de daños y perjuicios ocasionados por el transporte, se anulan en contra de sus intereses.

- Los envíos se realizan únicamente posterior a una revisión de la transacción ante fraudes en el proceso de compra, según lo establecido en nuestras Políticas y Términos y Condiciones que se detallan.

- Medios pago: para la programación de envío mediante ASAP o Multientregas se debe cancelar a través de la WhatsApp de iShop utilizando los medios de pago habilitados para ello: tarjeta de crédito o débito de las entidades financieras indicadas por iShop.

- Promociones: El costo de envío puede variar de acuerdo con 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 Panamá se reserva el derecho de variar o eliminar promociones sin previo aviso.

2. Sobre las exclusiones de envíos a domicilio

- No aplica ninguna compra realizada directamente en los diferentes Puntos de Ventas del país (tienda física).
 - Las entregas se programarán para compras realizadas por WhatsApp de iShop exclusivamente.
 - Según políticas, iShop puede anular transacciones y realizar devoluciones de dinero por cualquier motivo que considere como por ejemplo: Disponibilidad de inventario, precio erróneo o si se considera alguna posibilidad de fraude.
 - Si el medio seleccionado para entrega domicilio no cubre la zona de entrega iShop Panamá se reserva la posibilidad de cambiar el medio de entrega según las opciones disponibles para la zona solicitada. iShop Panamá no se hace responsable por las variaciones que implica el cambio en el tiempo de entrega.
 - iShop Panamá decide si la compra puede ser entregada a un tercero a solicitud del cliente. Esto con base a los parámetros de seguridad de la compra. Adicionalmente, iShop Panamá podrá solicitar a su discreción documentación adicional para autorizar la entrega a un tercero.
 - Los tiempos de entrega a domicilio de la compra pueden variar según la selección realizada de método de entrega a domicilio, las variaciones dependerán exclusivamente del medio seleccionado. iShop Panamá no se hace responsable por atrasos causados por caso fortuito o fuerza mayor que puedan afectar los tiempos establecidos.
 - El cliente debe estar disponible en el periodo de entrega previamente coordinado; el contacto se realizará mediante correo electrónico o mediante WhatsApp (número del cliente), le contactará el mensajero por uno o ambos medios. En caso de no localizarle o no tener respuesta oportuna su entrega se puede reprogramar en las próximas 24 horas hábiles por un costo adicional.
 - El empaque para el envío de producto, se realiza en bolsas de seguridad que deben llegar sin ser alteradas al momento de recibirlas, caso contrario notificar al WhatsApp con los detalles y las imágenes de respaldo.
 - Las empresas Asap y Multientregas tienen restricciones de cobertura(Ver “Exclusiones de cobertura”)* . En el caso que el domicilio no sea cubierto por ninguna de las empresas que brinda el servicio de entregas a domicilio se programara para retiro en la sucursal iShop.
-

3. Zonas de Cobertura - Entregas mismo día

Desde Panamá Pacifico hasta el Aeropuerto de Tocumen

4. Zonas de Cobertura – Exclusiones de cobertura.

Las siguientes zonas requieren coordinación en un punto de entrega distinto o se sugiere coordinar el retiro en sucursal iShop.

ZONAS ROJAS NACIONAL	
PANAMA	SAN MIGUELITO
CALLE 11 1/2 RIO ABAJO	EL MARTILLO
CALLE 4TA RIO ABAJO	SAMARIA
CALLE 17 RIO ABAJO	MANO DE PIEDRA
CALLE 6TA RIO ABAJO	TORRIJOS CARTER
BARRAZA	SANTA MARTA (SAN MIGUELITO)
CALLE 24 Y 25 CHORRILLO	CERRO BATEA
ALGUNAS ZONAS CIUDAD RADIAL*	EL LAGO EN LOS ANDES
RANA DE ORO (PEDREGAL)	COCO BOLO
SAN JOAQUIN (PEDREGAL)	FATIMA (LOMA DEL CRISTO)
CABUYA 24 DE DICIEMBRE	SANTA LIBRADA *PRINCIPAL
NAZARENO (PEDREGAL)	ALCALDE DIAZ *PRINCIPAL
VILLA CECILIA (PEDREGAL)	NUEVO VERANILLO
RIALENGO (BALMORAL)	VERANILLO
MONTERICO SECTOR 7 (TOCUMEN)	CHORILLO
VILLA LOBOS ALGUNOS ZONAS (PEDREGAL)	BARRAZA
ALGUNAS ZONAS SAN PEDRO (JUAN DIAZ)	SANTA CRUZ
VILLA DEL REY (PANAMA VIEJO)	PACORA
FELIPILLO MANZANA DE LA 7-23 (PACORA)	ALGUNAS ZONAS DEL TREBOL
SAN SEBASTIAN (PAITILLA)	SANTA RITA
MANANITAS	CAMINOS DE OMAR
SECTOR 1,2,5	GARZAS DE PACORA
CALLE JORGE ILLUEGA	NUEVA ESPERANZA *PRINCIPAL
BARRIADA SANTA EDUVIGES	