

Terminos y condiciones comerciales

La página web es propiedad única y absoluta de la sociedad SNR,S.A. cédula de persona jurídica número 35258799, ubicado en AV. EL FERROCARRIL 19-97 ZONA 12 EL CORTIJO 1 BODEGA 510. GUATEMALA; así también cualquier tipo de propiedad intelectual, imágenes diseños y cualquier otro tipo de elemento exclusivo de la página web.

www.grupotvoffer.com cuenta con protocolo de seguridad SSL que se renueva cada año.

Al ingresar a este sitio web el usuario reconoce y acepta los siguientes términos y condiciones, www.grupotvoffer.com es una tienda en línea donde el usuario podrá encontrar distintos productos de la marca TVOFFER o cualquier otra marca de la cual TVOFFER S.A. de C.V. sea representante o distribuidor en Centro América y Panamá. La cuenta creada en el sitio es para uso exclusivo de TVOFFER S.A. de C.V. y la información ahí proporcionada podrá ser utilizada para brindar el soporte técnico, publicitario o de servicio al cliente que el usuario necesite en caso de requerirse. Al ingresar sus datos está de acuerdo en aceptar los términos y condiciones relacionados con el medio, su uso de compra y publicidad.

Para adquirir cualquier producto que se vende a través de www.grupotvoffer.com es obligatorio ser mayor de edad. Los precios y promociones son exclusivamente para compras en línea y están sujetos a cambios sin previo aviso. Estos precios pueden variar a los precios que se pueden encontrar en nuestras sucursales físicas. Los precios presentados en www.grupotvoffer.com incluyen todos los impuestos de venta y servicios vigentes, excepto el costo del envío y costo de armado, para las máquinas que lo requieran.

Nos reservamos el derecho de **suspender cualquier producto** en cualquier momento, sin previo aviso. No seremos responsables ante el cliente o terceros por cualquier modificación, cambio de precio, suspensión o interrupción del producto o servicio.

Nos reservamos el derecho de **limitar las ventas de nuestros productos** o servicios a cualquier persona, región geográfica o jurisdicción.

Nos reservamos el derecho de limitar las cantidades de cualquier producto o servicio que ofrecemos.

Todos los artículos de la web están en constante cambio, TVOFFER S.A. de C.V. se reserva el derecho de actualizar esta información legal, términos, condiciones y política en cualquier momento y por cualquier razón y se reserva el derecho de hacerle cambios a cualquier información contenida en este sitio en cualquier momento, sin notificación ni obligación alguna. Al ingresar en la web el usuario reconoce y acepta que él está sujeto a estas revisiones. Le sugerimos que visite esta página de forma periódica para revisar términos y condiciones.

A través de este sitio el usuario podrá efectuar sus compras en línea. Al llevar a cabo una solicitud de compra mediante este sitio, se establecerá una relación precontractual directa y equivalente a la emisión de una orden de compra comercial con la finalidad de adquirir un bien o servicio.

El usuario podrá efectuar la compra mediante tarjeta de crédito, débito, efectivo en modalidad contra entrega o depósito a cuenta. En caso de que la compra se realice con alguna de las modalidades antes mencionadas, TVOFFER S.A. de C.V. podría ponerse en contacto con el comprador mediante los datos suministrados en la compra y realizar procedimientos adicionales para evitar fraudes o uso de tarjetas robadas. Una vez confirmados los fondos, nos comprometemos a efectuar la entrega de su producto en las condiciones establecidas, así como de la entrega de la factura correspondiente.

La factura será emitida según los datos proporcionados en el momento de compra en la web, TVOFFER S.A. de C.V. podría ponerse en contacto con el usuario para solicitar o confirmar los datos y generar la factura electrónica como lo establece la ley, dicha factura llegará en formato electrónico a la dirección de correo suministrado durante el proceso de compra, además de una copia física junto al paquete.

Los productos mostrados están **sujetos a disponibilidad en las bodegas** y en algunos casos podrían no actualizarse las existencias en el momento de la compra. En caso de que el producto elegido no se encontrara en existencia se le notificará al cliente por medio del correo electrónico asignado o por teléfono si esta proporcionado, para darles las siguientes opciones: 1. El tiempo estimado de entrega del producto. 2. En caso que el producto sea discontinuado, es decir que ya no entrará más en inventario, se ofrecerán al cliente opciones de producto(s) sustitutos, similares y/o relacionados. Si este es de mayor valor, el cliente tiene la opción de pagar la diferencia de dinero para adquirir otro producto. Si las opciones

anteriores no satisfacen las expectativas del cliente, o no se recibe una respuesta en un lapso de 5 días hábiles, se hará efectiva una devolución total a la forma de pago original de la compra.

Política de pago:

Métodos de Pago

El cliente podrá pagar con la tarjetas de crédito o débito, nacionales o internacionales. Una vez que el cliente haya confirmado su pedido, ingresado los datos de su tarjeta y presionado el botón de “Finalizar compra”, obtendremos autorización de la entidad financiera que otorgó su tarjeta. En este momento del proceso, no se sustraerán fondos de su cuenta bancaria, aunque el saldo disponible quedará reducido con la autorización. Si su tarjeta no es autorizada, el pedido no será tramitado.

Seguridad de pago

El pago mediante tarjeta de crédito o débito es **TOTALMENTE SEGURO**. La transacción es realizada de forma cifrada a través de un servidor de validación bancaria, utilizándose el protocolo SSL (Secure Socket Layer). De esta manera, todos los datos personales y financieros brindados, quedan instantáneamente encriptados en su ordenador antes de ser enviados. Nadie podrá hacer uso de sus datos sin su autorización, puesto a que la información es ilegible.

Términos y condiciones de Envíos:

Es obligación del usuario brindar una dirección exacta para el envío, TVOFFER S.A. de C.V. no asume responsabilidad por productos no entregados por direcciones que no son claras o son imprecisas. TVOFFER S.A. de C.V. notificará al usuario el método de transporte que será utilizado para la entrega del pedido, el cual dependerá principalmente de volumen y peso del mismo.

Se coordinará la fecha y hora de entrega con el cliente. Se le notificará al cliente cual es el servicio contratado y se le brindará al cliente el número de contacto para que pueda establecer una comunicación directa y reciba información acerca del estado de su envío. TVOFFER S.A. de C.V. depende exclusivamente de los tiempos de entrega que el servicio contratado tenga para la zona de entrega.

El costo del envío es especificado en la página web antes de confirmar el pedido y debe ser cancelado junto con el monto total de la orden. Por lo tanto, el envío no puede ser pagado en el momento de la entrega. **Excepto si el cliente elige la opción “pago contra entrega”, en este caso se deberá cancelar en efectivo la totalidad del monto de su factura una vez el Courier entregue el producto al cliente.

Los precios presentados en www.grupotvoffer.com no incluyen los gastos de envío; estos se incluirán al seleccionar la dirección(es) de entrega y pueden variar según la distancia y la cantidad de artículos en el pedido. Si la opción de envío es entrega en sucursales, estos no incurrir en gastos de envío.

Para artículos de tamaño grande que requieran montaje, se puede incurrir en costos adicionales cancelados por parte del cliente.

El paquete se le entregará al cliente solamente si ya ha sido pagado el pedido, en caso contrario se retendrá el paquete hasta el pago.

Plazos de Entrega

Los envíos se efectúan en un plazo máximo de 48 horas después de haberse confirmado el pago. Se realizan por medio de servicios externos de Courier la duración es de 3 a 5 días hábiles. Si se diera algún atraso se atribuiría a un imprevisto de parte del Courier contratado.

Los productos adquiridos se enviarán a nombre de la persona y a la dirección indicada en el pedido. TVOFFER S.A. de C.V. no se hace responsable por errores en las direcciones escritas por los clientes. Es responsabilidad del cliente, indicar una dirección correcta para el envío de la mercadería y que en la misma se encuentre una persona para recibir el artículo pues si así no fuere el reenvío se hará bajo un cargo adicional. Si el cliente lo desea puede indicar de

manera expresa a la (s) persona (s) que podrá (n) recibir el pedido y en este caso será su responsabilidad asegurarse que el autorizado se encuentre en el lugar de la entrega, si no se encontrare el responsable, el cliente asumirá los costos de reenvío.

Los sábados, domingos y feriados no habrá ni salida ni entrega de pedidos. No obstante, su demora no implica ni anulación del pedido ni indemnización alguna.

Un pedido se considera entregado en el momento en que el transportista entrega el paquete o los paquetes al cliente y éste firma el documento de recepción de entrega. Cualquier persona mayor de 18 años que se encuentre en el domicilio de entrega puede recibir el pedido acreditando su identidad.

Horarios de Entrega

Para los envíos a domicilio las entregas se realizan en el período de tiempo abarcado entre las 8:00 a.m y 5:00 p.m de Lunes a Viernes (No se realizan entregas los días feriados, sábados ni domingos).

Para más información sobre el horario de las sucursales le sugerimos visitar: <https://www.grupotvoffer.com/gt/Sucursales/Index>

Cobertura de la Entrega

Los envíos se realizan a cualquier parte del país por medio del contrato externo de Courier. Las entregas pueden ser a domicilio (hasta su casa o trabajo) o en cualquiera de las sucursales de TVOFFER S.A. de C.V. Si desea conocer cuál es la sucursal de TVOFFER S.A. de C.V. más cercana le sugerimos visitar www.grupotvoffer.com/gt/Sucursales Existen algunas zonas en las que el (los) servicio (s) de Courier no realiza envíos a domicilio. Para conocer las zonas con restricción por favor ponerse en contacto con servicio al cliente en servicio-clientegt@grupotvoffer.com. En caso de que su lugar de residencia se encuentre dentro de las zonas con restricción, puede coordinar la entrega en la sucursal de TVOFFER más cercana o un punto de encuentro determinado.

Políticas de Garantía y Cambio:

Todos nuestros productos cuentan con una garantía por defectos de fabricación de 30 días hábiles, contados a partir del momento en que el cliente recibe el producto que ha comprado. En el caso de envíos a domicilio, este plazo empezará a correr en el momento en que se verifica la entrega del producto, sea la fecha referente a la firma de recibido del paquete. La garantía no aplica en aquellos casos en que el daño del producto se genere en razón de actos del cliente, mal uso del producto o al uso del producto para un fin distinto de aquel al que por su propia naturaleza está destinado.

La garantía aplicará para reparación o sustitución del producto. La devolución del producto aplicará para la sustitución del mismo por otro producto similar, del mismo valor monetario o mayor al producto inicial, siendo el cliente quien pague la diferencia de ser necesario. El cliente deberá traer por su cuenta y costo el artículo a la tienda a fin de analizar la procedencia del reclamo de garantía. El usuario puede hacer uso de la garantía únicamente por desperfectos de fábrica. En toda devolución el producto debe ser devuelto intacto, con su empaque original y en excelente estado. Para hacer efectivo el reclamo de garantía debe cumplir con las siguientes condiciones:

1. Presentar factura o ticket original, requerimiento indispensable.
2. Producto prendas íntimas no tienen cambio, ni devolución
3. Productos cuentan con garantía según lo siguiente:
 - Productos con valor de Q. 75.00 a Q. 784.99 garantía de 30 días / 1 mes
 - Productos con valor de Q. 785.00 a Q. 1,569.99 garantía 90 días / 3 meses
 - Productos con valor de Q. 1,570.00 en adelante garantía 180 días / 6 meses
4. Presentar el reclamo en el periodo de garantía, una vez vencido no se aceptan reclamos.
5. El trámite es personal y solo podrá realizarlo la persona cuyos datos se presenten en la factura.

Si el cambio es **por defecto de fabricación o equivocación** del artículo enviado, se procederá a realizar el reenvío del producto correspondiente. En este caso el costo de envío será asumido por TVOFFER S.A. de C.V.

Si el cambio es **por atributo o tipo**, se procederá a realizar el reenvío del producto correspondiente, siempre que se hayan cumplido las condiciones descritas previamente. En este caso el costo de envío será asumido por el cliente. Se enviarán instrucciones para realizar el pago correspondiente a los gastos de envío.

Si el cambio es por un **producto de menor precio**, el cliente podrá compensar la diferencia agregando algún accesorio para que no pierda el monto restante. En ningún caso aplica la entrega de efectivo por los montos remanente generados por el cambio.

Si el cambio es por un **producto de mayor precio**, el cliente podrá cancelar la cantidad faltante.

Si el cliente no encuentra un artículo de su agrado en el momento del cambio, se generará una nota de crédito a su favor por el monto total del producto devuelto, nota que podrá canjear dentro de los 15 días naturales a partir de la fecha de creación (El vale no es aplicable a productos en promoción o con algún descuento).

A efectos de cambio es responsabilidad del Cliente:

- Conservar la factura de compra.
- Guardar siempre todos los empaques, cajas, bolsas, etiquetas del producto al menos por los 8 días posteriores a recibir la entrega.
- Revisar muy bien el producto al recibirlo y antes de firmar el recibido del paquete.

Derecho de retracto:

El cliente, en orden a lo que la ley indica, cuenta a disposición el derecho de retracto. Para hacer efectivo el mismo, el consumidor deberá devolver el producto al TVOFFER por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de **8 días naturales contados a partir de la compra**.

Para ejercer su derecho de retracto, debe cumplir con lo siguiente:

- Tanto el producto como el empaque debe estar en perfectas condiciones
- Al ejercer su derecho de retracto, deberá presentar su comprobante de compra, este puede ser electrónico o físico.
- El producto por ninguna circunstancia debe ser abierto, puesto a prueba o utilizado, de ser ese el caso su derecho de retracto queda inválido.

Restricciones al derecho de retracto

Son excluyentes del derecho de retracto los siguientes casos:

- Bienes que por su naturaleza sean consumibles, perecederos o que no puedan luego ser revendidos, una vez hayan sido instalados o usados.
- Cuando los bienes sean importados por cargo especial o confeccionados a medida.

Términos de privacidad y seguridad de los datos

Al utilizar la página de www.grupotvoffer.com asegúrese de mantener la confidencialidad y seguridad de sus datos y de la contraseña de su cuenta, además de restringir el acceso a su computadora para evitar posibles usos no autorizados de los mismos. El usuario de esta página web asume la responsabilidad de las actividades que se generen con su cuenta y su contraseña y de tomar todas las medidas para evitar el robo de las mismas. Si en algún momento el cliente cree que su cuenta o datos están siendo utilizados por terceras personas deberá informarnos por medio del correo servicioalclientetmk@grupotvoffer.com

Los datos que el cliente suministre por medio de nuestro sitio web es información que se mantendrá en absoluta confidencialidad y la cual se solicita para hacer entrega de los pedidos. Los datos nunca serán compartidos con terceras personas.

Límite de revelación de datos a terceros:

Cuando el cliente se registra en www.grupoTvoffer.com, facilita su información de contacto básica, que incluye nombre, dirección, correo electrónico y número de teléfono. Asegúrese de actualizar su información de contacto (incluida la dirección de correo electrónico) si cambia. Al aportar el correo electrónico para crear una cuenta, el cliente acepta el envío de correos con promociones o noticias. Puede des inscribirse en caso de no desear recibir más correos.

TVOFFER S.A. de C.V. no venderá ni cederá su información personal a terceros con fines publicitarios, y sólo la utilizará de acuerdo con nuestra Política de privacidad y con su autorización y/o tu consentimiento explícito.

TVOFFER S.A. de C.V. no permite que terceros vendan la información que se les proporciona, que la utilicen para ofrecerle sus productos o que la revelen en forma alguna sin su consentimiento explícito.

TVOFFER S.A. de C.V. sólo compartirá su información personal con TVOFFER S.A. de C.V. de acceso de Internet (ISP) para facilitar nuestras operaciones o proporcionar servicios de TVOFFER S.A. de C.V. cuando resulte absolutamente necesario y con restricciones de confidencialidad.

Las demás empresas de TVOFFER S.A. de C.V. que tienen acceso a su información personal, según nuestra política, están obligadas a protegerla al menos con el mismo celo que TVOFFER S.A. de C.V.

TVOFFER S.A. de C.V. cederá información de contacto personal limitada en caso de que lo exijan las leyes vigentes o a petición de autoridades gubernamentales en el caso de investigaciones criminales.

Cambios en políticas:

Nos reservamos el derecho de modificar esta política de privacidad en cualquier momento, por lo que el cliente debe revisarla con frecuencia. Los cambios y aclaraciones surtirán efecto inmediatamente después de su publicación en el sitio web. Si realizamos cambios significativos en esta política, le notificaremos aquí que se ha actualizado, para que sepa qué información recopilamos, cómo la utilizamos y en qué circunstancias, si es el caso, usamos y / o divulgamos eso.

Si nuestra tienda es adquirida o fusionada con otra empresa, la información del cliente puede ser transferida a los nuevos propietarios para que podamos seguir vendiéndole productos.

Conformidad del usuario:

Se constituye un acuerdo legal entre cualquier usuario y TVOFFER S.A. de C.V. dándose por entendido que el cliente, antes de solicitar algún servicio a través del sitio; ha revisado, entendido y acordado los términos expuestos en las políticas del portal.