Bienvenidos a la página web de Tiendas Comercial Eden.

El documento que de seguido está basado en la aplicación de las normativas, para los efectos de la Oferta al Público de Productos para el hogar, electrónicos y electrodomésticos en general.

Se constituye un acuerdo legal entre cualquier usuario y esta tienda virtual dándose por entendido que el cliente, antes de solicitar algún servicio a través del sitio, ha revisado, entendido y acordado los términos expuestos en los Términos y Condiciones, así como las políticas incluidas en este documento. En caso de inconformidad, el usuario deberá abstenerse de proporcionar información personal, así como de levantar algún requerimiento comercial.

Origen de la Tienda:

El sitio web de Comercial Eden es un comercio electrónico desarrollado mediante utilización de tecnologías de comunicación, programación y diseño electrónico, que dan como resultado un espacio virtual, en cual se instala una oferta permanente de bienes comerciales, que se ofrecen al público en general, detallando las características de los productos, sus aplicaciones, sus capacidades y los servicios que están llamados a brindar. Contando para esto con el soporte que dan los fabricantes tanto para su comercialización, como para hacer valer las garantías que sobre esos productos esos mismos fabricantes otorgan.

Comercial Eden se ubica en la Republica de Guatemala la cual respalda la operación comercial, financiera, logística y legal a esta actividad.

Medios de Pago:

Comercial Eden ha concretado con la empresa VisaNet Guatemala, un afiliado virtual, a fin de que los clientes propietarios de Tarjetas de Crédito / Débito, puedan adquirir a través de una plataforma segura los productos que son exhibidos, en nuestra página virtual. Todos los datos que proveen nuestros clientes son confidenciales y son resguardados por nuestro proveedor en un sitio que cumple con todos los protocolos de seguridad correspondientes a transacciones virtuales.

Aceptación de Medios de pago:

Comercial Eden únicamente aceptará realizar sus ventas de los productos que exhibe en su Tienda Virtual, por medio de la utilización de los medios de pago que hayan concretado en conjunto con la empresa PROVEEDOR.

Se podrán utilizar las tarjetas de crédito/ débito (American Express, VISA, MasterCard) nacionales o internacionales que se encuentren activas, las formas de pago que se hayan convenido como Visa Cuotas, Master Cuotas o bien cualquier otro producto que en futuro se llegue a desarrollar para uso de sus clientes. Por lo tanto, los términos y condiciones para estos métodos de pago serán los que haya dispuesto el banco emisor para sus clientes.

Aplicación de los medios de pago:

Comercial Eden exhibirá los métodos de pago aplicables para la compra de cada producto disponible en el sitio web. El precio indicado en la página web es el precio final, sin embargo, podrían aplicar cargos adicionales por transporte u otros especificados en la página web, dichos cargos serán descritos en la orden.

Garantías:

Todos nuestros productos cuentan con garantía, la cual está sujeta a cada artículo y garantía individual del producto del fabricante. La garantía cubre sobre defectos de fábrica y no es aplicable en caso de mal uso del producto o no satisfacción del cliente. El producto debe de ser evaluado por la empresa para validar la garantía, en cuyo caso se procederá a reparar, cambiar o devolver el monto correspondiente al producto en los casos que se compruebe defecto de fábrica.

Los clientes contarán con el soporte de Comercial Eden para reclamar sus garantías con los proveedores de los productos.

Los proveedores de los productos exhibidos en el sitio web, son empresas del más alto nivel, con experiencia en el comercio de esos productos, y cuentan con los soportes post venta necesarios para satisfacer las demandas de los clientes compradores. Las garantías de los productos, se reclamarán en cualquier momento con el fabricante o los distribuidores autorizados en el país, y aplicarán según las condiciones detalladas en la hoja de garantía de producto, la cual se entregará junto con el producto.

Para mayor claridad de los medios con que cuentan nuestros clientes respecto los soportes post venta, así como para la ejecución de sus garantías, o bien para cuando se trate de servicios fuera de la garantía, Comercial Eden siempre brindará a sus clientes, información actualizada de los proveedores que deben de honrar las garantías, como es el caso los números telefónicos de éstos, direcciones físicas y electrónicas, además la información sobre los talleres certificados por las marcas, tanto para la ejecución de las garantías, como para la contratación de los servicios fuera de garantía.

Programa de cambios de mercadería:

Comercial Eden ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar un cambio de mercadería durante los primeros 8 días hábiles después de haber recibido su producto, siempre y cuando el artículo se encuentre en buen estado y en su empaque original, o como fue entregado, presentándose en cualquiera de nuestras sucursales o bien contactando al departamento de servicio al cliente para proceder con el trámite de recolección de carga, el cual tendrá un costo adicional para el cliente.

Centros de atención al cliente:

Comercial Eden contará con un centro de atención al cliente, por medio el cual nuestros clientes podrán ponerse en contacto, para resolver consultas, recibir asesorías para la utilización de los productos que hayan adquirido en nuestra Tienda Virtual o bien para brindar orientación a los clientes en caso de reclamos o exigencia de garantías, para lo cual nuestro personal procederá a brindarle la guía necesaria para que los clientes puedan solucionar alguna eventual inconformidad, o para que reciban los servicios que correspondan.

Los canales habilitados para dicha comunicación serán: servicio de chat a través de nuestra página oficial de Facebook y correo electrónico: servicioalcliente@comercialeden.com . Estos canales también estarán disponibles para aquellos clientes, que pudieran llegar a requerir asistencia para realizar sus compras en la Tienda Virtual.

Políticas de compra:

Comercial Eden mantendrá en forma permanente una serie de productos, detallando las características propias de cada uno de ellos, así como los precios los cuales estarán sujetos a cambios sin previo aviso, dado que los productos, pueden ser objeto de rebajas, inclusión en paquetes de oferta, o bien por decisiones de la administración de Comercial Eden entrar en procesos de liquidación de saldos de inventario.

El cliente tiene el derecho, a realizar la separación de los productos que desee comprar, una vez escogido el o los productos, y agregados en el carrito virtual de compra se irá creando de manera automática una proforma que será desplegada a la consideración de cliente, con el fin de que pueda verificar los productos elegidos, cantidad y precio. Una vez llegado el cliente al punto de procesar la compra el sistema enviará un correo electrónico con el comprobante de la orden, el cual incluye un listado de los productos adquiridos y el desglose del cargo.

Una vez 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 el domicilio o sucursal más cercana y a la atención del destinatario que el cliente haya indicado en la orden de compra, dentro de un **plazo entre 24 horas a 96 horas,** mientras ocurra el hecho en días laborales, y sin ningún siniestro involucrado. En el caso de que las compras sean realizadas en días no laborales, como lo es el caso de los fines de semana, o días feriados de acatamiento obligatorio, los productos le serán entregados en el domicilio señalado y al destinatario indicado, el siguiente día laboral. Todos los Productos, serán entregados, amparados a la emisión de una factura física. Asimismo, el producto o productos irán acompañados de sus respectivas garantías, cuando el fabricante la haya expresamente incluido en documentos impresos.

Transporte:

Comercial Eden contratará a la empresa de transporte más adecuada para el cliente, para que se haga cargo de transportar los productos adquiridos en esta tienda virtual, hasta el domicilio del cliente o si el cliente lo indica se entregará en la sucursal más cercana al cliente, por lo tanto, la entrega queda sujeta a las condiciones de la misma. Para ello el cliente debe de indicar a la hora de realizar la compra, la dirección exacta del domicilio en donde quiere que le entreguen los

productos o si lo recogerá a la sucursal más cercana, así como la persona que se le ha autorizado a recibir los productos si fuera el caso. Es necesario que estas indicaciones queden comunicadas en el procedimiento de compra.

El destinatario final, deberá verificar que el producto que le entregan es efectivamente el que compro y que viene en perfecto estado físico. Una vez revisado el producto, el cliente o destinatario final deberán de firmar un documento de recibido conforme al transportista o en sucursal para dar por finalizada esa etapa.

Comercial Eden se reserva el derecho de no entregar en lugares denominados â€œzonas rojasâ€• o de â€œalto riesgoâ€•, en estos casos se hablará con el cliente para que pueda recoger su producto en la sucursal más cercana.

Procedimientos de entrega de los productos:

Comercial Eden ha determinado que las entregas deberán de regirse por medio de las siguientes normas que son acatamiento obligatorio: A.- En caso de entrega a domicilio es necesario que brinde una dirección exacta para el envío, con detalles y puntos de referencia, 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 tanto propios, como del destinatario si éste fuese distinto del cliente, de modo que sean fáciles de localizar por ese medio para el transportista. B.- El cliente o el destinatario final, será contactado por una persona de servicio al cliente y/o por el transportista de forma tal que se pueda constatar que el mismo estará presente al momento del arribo, Comercial Eden no se compromete a hacer entregas en horarios específicos. Si por alguna razón el transportista advirtiera que va a tener atraso en su entrega, se comunicará con el destinatario final. Cuando se haga efectiva la entrega de su compra en su dirección, se le solicitará a la persona que la reciba su documento de identidad y se anotará su nombre, número de DPI y firma de recibido. En caso de que el destinatario no vaya a estar disponible para la entrega, es responsabilidad del mismo comunicar a la empresa de transporte para reprogramar la entrega. En caso, de un segundo intento de entrega el cliente deberá cancelar nuevamente el monto correspondiente a la entrega, a la empresa de transporte.

C.- Se insiste en este punto que 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, y garantizándose que lo que recibe es lo que efectivamente compró.

Políticas de Cancelación:

Comercial Eden 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 desde el sitio web, 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 1 a 8 días máximo.

Si el cliente tuviese alguna duda o reclamo puede contactarnos mediante los puntos de contacto

indicados anteriormente.

Políticas de Devolución:

Comercial Eden ofrece la tranquilidad para que nuestros clientes puedan realizar la devolución de algún producto que considere ya no estar interesado, siempre y cuando se cumplan las siguientes políticas El cliente será el responsable de entregar la carga enviada a nuestra tienda física. La política de devolución aplica, siempre y cuando no hayan trascurrido más de 48 horas posteriores a la entrega del producto, y este mismo se encuentre completo, en perfecto estado, sin ser utilizado, con accesorios completos y en su empaque original.

Procedimiento de devolución en tiendas físicas

El cliente para hacer efectiva la garantía o devolución debe de presentar la factura original en la tienda que realizó la compra, o la tienda que el departamento de servicio le asigne, empaque original y accesorios del producto completos y en buen estado. Presentar el reclamo de garantía dentro de la fecha que aplica según producto, siempre y cuando sea por defecto de fábrica. En caso de cambio de producto, tendrá hasta 8 días hábiles para hacer el reclamo. El producto siempre será revisado en la tienda al momento de despacharse, por lo cual si al llegar a su casa está incompleto contará con 48 horas hábiles para hacer el reclamo al correo servicioalciente@comercialeden.com . Transcurrido ese lapso su reclamo no será válido y tendrá que asumir el costo del repuesto, sí lo tenemos en stock.

Políticas de Seguridad y Privacidad:

Comercial Eden no vende, alquila o comparte la información sensible de los usuarios, asegurando así la confidencialidad, integridad de los mismos y de sus transacciones. Sin embargo, dicha información puede ser utilizada por la empresa a fin de mejorar los servicios prestados a través del sitio web u ofrecer otros servicios. En dicho caso, los usuarios tendrán la posibilidad de solicitar la exclusión en la oferta de esos otros servicios.

Para que su experiencia de navegación sea óptima y usted disfrute los servicios que ofrecemos, es fundamental que los datos que proporcione sean ciertos, exactos, correctos y de su propiedad. De esta manera, es su obligación mantenerlos actualizados de tal forma que correspondan con la realidad en cada momento. Cualquier manifestación falsa o inexacta que se produzca como consecuencia de las informaciones y datos manifestados así como los perjuicios que tal información pudiera causar, será su responsabilidad directa.

Este sitio web utiliza elementos denominados â€œcookiesâ€•. Las â€œcookiesâ€• son archivos de texto que se almacenan en la computadora de cualquier persona que visite este sitio y que almacenan información temporal tal como pero no limitada a: contenido visitado, información digitada en el sitio e información relevante para el desarrollo del sitio o para las actividades comerciales que promueve el sitio. Dicha información es utilizada para uso técnico principalmente (pero no exclusivamente) para adaptar el sitio web para el mejor beneficio del visitante. Al ingresar a este sitio aceptas la utilización de cookies y su almacenamiento y uso en tu computador, así como

el uso de la información que dichos â€œcookiesâ€• proporcionan si es el caso.