

Términos y Condiciones de Uso

Bienvenido a InnovaTe-store (<https://www.innovate-store.online>), plataforma de comercio electrónico operada por Grupo H&M Innovaciones, S.A. (en adelante, "InnovaTe-store"). Este documento detalla los términos y condiciones (en adelante, "Términos y Condiciones") aplicables al acceso y uso del Sitio. Al utilizar el Sitio, usted acepta estos Términos, los cuales están diseñados para proteger sus derechos y los de InnovaTe-store.

Contacto de Servicio al Cliente: servicio.cliente@innovate-store.online.

Capítulo 1: Definiciones

1.1 InnovaTe-store: Plataforma en línea para la venta de productos, propiedad de Grupo H&M Innovaciones, S.A.

1.2 Comprador: Persona natural o jurídica que realiza compras a través del Sitio.

1.3 Producto: Bien tangible o intangible ofrecido en el Sitio, incluyendo dispositivos electrónicos, software, y otros.

1.4 Cuenta: Perfil creado en el Sitio para acceder a sus funciones.

1.5 Pago: Transferencia de fondos efectuada por el Comprador mediante métodos autorizados por el Sitio.

1.6 Garantía y Devoluciones: Derechos y procesos asociados a la cobertura y retorno de productos, según las políticas aquí establecidas.

1.7 Tilopay: Tilopay es la pasarela de pago utilizada por InnovaTe-store para procesar transacciones electrónicas de manera segura. Tilopay proporciona los servicios de procesamiento de pagos, incluyendo autorización, captura, reversión y contracargos, conforme a los términos establecidos en su propia plataforma. Su uso está sujeto a las condiciones definidas por Tilopay y puede requerir la transferencia de información entre las partes involucradas en la transacción.

Capítulo 2: Alcance del Servicio

2.1 Objeto del Marketplace: InnovaTe-store es una plataforma en línea que permite a los Compradores adquirir productos tecnológicos en categorías como Celulares, Computación, Electrónica, Gaming, Movilidad, Equipos de Oficina, Redes, y Software. Nuestro objetivo es facilitar una experiencia de compra confiable, segura y accesible, con acceso a un catálogo de productos variados, sistemas de búsqueda avanzada y asistencia en el proceso de compra.

2.2 Servicios Ofrecidos:

Publicación y Descripción de Productos: Productos detallados con información técnica, imágenes y precio.

Gestión del Proceso de Compra: Carrito de compras, métodos de pago y facturación integrada.

Atención al Cliente y Soporte Técnico: Servicio disponible para consultas y resolución de problemas relacionados con la compra.

2.3 Limitaciones: InnovaTe-store se reserva el derecho de modificar la disponibilidad de productos o suspender el servicio sin previo aviso. La información de los productos depende de la información proporcionada por fabricantes y proveedores, por lo que pueden producirse variaciones.

2.4 Responsabilidad del Comprador: Se espera que el Comprador verifique las características de los productos antes de realizar una compra, proporcione información de contacto precisa y mantenga la confidencialidad de sus credenciales.

Capítulo 3: Registro, Cuentas y Cierre de Cuentas

3.1 Requisitos de Registro:

Para realizar compras en InnovaTe-store, es necesario crear una Cuenta proporcionando información precisa y actualizada. Durante el proceso de registro, se solicitarán datos personales básicos, como nombre, correo electrónico, dirección de envío y número de teléfono, los cuales se utilizarán exclusivamente para el proceso de compra y para mejorar su experiencia en el Sitio.

3.2 Integración con Redes Sociales:

Para facilitar el proceso de registro, InnovaTe-store ofrece la opción de registrarse a través de integraciones con redes sociales, tales como Facebook y Google. Al utilizar esta opción, el Comprador podrá optar por sincronizar ciertos datos de su perfil de red social para completar el registro, lo cual es opcional y está sujeto a la autorización del Comprador. Estos datos serán utilizados conforme a nuestras políticas de privacidad y los permisos otorgados por el Comprador en la red social correspondiente.

3.3 Seguridad de la Cuenta:

El Comprador es responsable de la confidencialidad de su contraseña y demás credenciales de acceso. InnovaTe-store recomienda el uso de contraseñas seguras y la actualización periódica de las mismas. En caso de sospecha de uso no autorizado, el Comprador deberá notificar de inmediato a servicio.cliente@innovate-store.online para prevenir accesos no autorizados.

3.4 Modificación de Datos:

Los Compradores pueden modificar sus datos personales en cualquier momento a través de su perfil en el Sitio. Esto incluye la actualización de la dirección de envío, datos de contacto y cualquier otra información relevante para garantizar la correcta gestión de su cuenta y de los pedidos.

3.5 Cuenta Inactiva o Cierre de Cuenta:

InnovaTe-store se reserva el derecho de inhabilitar o cerrar cuentas de usuario que permanezcan inactivas durante un período prolongado o en casos de incumplimiento de estos Términos. Los usuarios que deseen cerrar su cuenta voluntariamente pueden solicitarlo en cualquier momento escribiendo a servicio.cliente@innovate-store.online.

Capítulo 4: Uso Prohibido del Sitio y Restricciones

4.1 Uso Prohibido del Sitio

Queda prohibido el uso del Sitio para fines ilegales o fraudulentos, así como las siguientes acciones:

Manipulación de precios o información de productos.

Uso de bots o sistemas automatizados para acceder o realizar compras.

Intentos de hackeo o acceso no autorizado a secciones restringidas del Sitio.

4.2 Restricciones y Actividades Prohibidas

Adicionalmente, queda prohibido el uso de la plataforma para procesar pagos relacionados con actividades no permitidas por la normativa interna de InnovaTe-store o los Términos y Condiciones de los proveedores de pago, como Tilopay. Estas actividades incluyen, pero no se limitan a:

Venta de productos ilegales, falsificados o de contrabando.

Pornografía, armas, drogas, suplementos no autorizados y servicios ilícitos.

Transacciones destinadas a beneficiar a personas o entidades sancionadas por normativas internacionales (OFAC).

Cualquier operación de pago destinada a actividades fraudulentas, irregulares o contrarias a las leyes vigentes en Guatemala.

4.3 Consecuencias del Uso Prohibido

InnovaTe-store se reserva el derecho de tomar acciones legales o cancelar cuentas de usuario asociadas con estas actividades, además de notificar a las autoridades correspondientes cuando sea aplicable.

Capítulo 5: Proceso de Compra

5.1 Selección de Productos: Los Compradores pueden buscar productos utilizando la barra de búsqueda, explorando categorías o navegando en las subcategorías según sus preferencias.

5.2 Carrito de Compras y Gestión del Pedido: Añada productos al carrito y modifique las cantidades antes de finalizar el pedido. El carrito se guardará hasta que se complete la compra.

5.3 Derecho de InnovaTe-store a Limitar o Rechazar Pedidos: InnovaTe-store se reserva el derecho de limitar o rechazar pedidos en casos de compras inusualmente grandes o actividades sospechosas. En tales casos, el Comprador será notificado a la brevedad.

5.4 Método de Pago: Ofrecemos opciones de pago seguras, incluyendo tarjetas de crédito y débito, transferencias bancarias y pagos en efectivo (disponibles en ciertas zonas).

5.5 Confirmación de Pedido y Notificación: Una vez realizado el pago, recibirá un correo de confirmación con los detalles del pedido. Adicionalmente, puede acceder a su historial de compras en su Cuenta.

5.6 Disponibilidad y Precio: Los precios y la disponibilidad están sujetos a cambios sin previo aviso,

y los productos pueden variar de precio entre canales de venta.

Capítulo 6: Pago, Promociones y Descuentos

6.1 Métodos de Pago: Los Compradores pueden elegir entre tarjetas de crédito/débito, transferencias bancarias y pagos contra entrega. Todos los métodos de pago disponibles cumplen con los más altos estándares de seguridad.

6.2 Seguridad en los Pagos: Los datos de pago se procesan de forma segura a través de pasarelas reconocidas. InnovaTe-store no almacena datos de tarjetas de crédito o débito.

6.3 Confirmación de Pago y Recibos Electrónicos: Tras procesar el pago, se enviará un recibo al correo registrado en la Cuenta del usuario.

6.4 Promociones y Descuentos: InnovaTe-store puede ofrecer promociones y descuentos. Cada promoción o descuento estará sujeto a términos específicos, como límite de uso por cliente y vigencia limitada. A menos que se indique lo contrario, los descuentos no son acumulables.

6.5 Reembolsos: Los reembolsos se emitirán al método de pago original dentro de un plazo de 72 a 96 horas hábiles.

6.6 Contracargos y Reclamaciones

Los Compradores reconocen que InnovaTe-store utiliza la pasarela de pagos Tilopay para procesar transacciones electrónicas. En caso de un contracargo, el Comprador deberá seguir este procedimiento:

Los reclamos deben ser notificados a servicio.cliente@innovate-store.online dentro de las primeras 72 horas desde la notificación del banco emisor.

InnovaTe, en coordinación con Tilopay, proporcionará toda la documentación necesaria para disputar el reclamo. Sin embargo, la decisión final será tomada por el banco emisor del comprador.

Si el reclamo no es disputado o resulta desfavorable para el comprador, se procederá al débito del monto correspondiente más los costos asociados al reclamo.

6.7 Reversiones

Las reversiones pueden solicitarse exclusivamente en casos de error en la transacción o defectos comprobados en el producto, conforme a los siguientes criterios:

El plazo máximo para solicitar una reversión será de 60 días desde la fecha de la transacción.

Los costos asociados a la reversión serán descontados del monto original, y el tiempo de procesamiento dependerá del banco emisor.

InnovaTe no será responsable por retrasos atribuibles a bancos emisores o a la plataforma de pagos.

Capítulo 7: Prevención de Fraude

7.1 Monitoreo y Validación de Transacciones

InnovaTe-store, en conjunto con Tilopay, implementa controles avanzados para prevenir fraudes en las transacciones realizadas en la plataforma. Esto incluye, pero no se limita a:

Verificación automatizada de transacciones sospechosas.

Llamadas de validación al comprador por parte de Tilopay, si fuera necesario.

Retención temporal de fondos hasta que se confirme la legitimidad de la transacción.

7.2 Responsabilidades del Comprador

Los Compradores deben garantizar la veracidad de la información proporcionada al realizar una transacción. Cualquier uso fraudulento de métodos de pago será reportado a las autoridades pertinentes y podrá resultar en la cancelación de su cuenta en InnovaTe-store.

Capítulo 8: Entrega

8.1 Opciones de Envío: InnovaTe-store ofrece opciones de envío estándar y express. Los tiempos de entrega estimados varían de 1 a 10 días hábiles según la ubicación.

8.2 Costos de Envío: Los costos se calculan al momento de la compra y dependen del peso, tamaño y destino del paquete.

8.3 Seguimiento de Pedidos: Recibirá un número de seguimiento para monitorear el estado de su pedido.

8.4 Zonas de Envío y Restricciones: Enviamos a todo el territorio de Guatemala. Para verificar destinos especiales, consulte con Servicio al Cliente.

8.5 Seguro de Envío: Los Compradores tienen la opción de asegurar su envío en caso de pérdida o daños durante el transporte. Capítulo 9: Política de Devoluciones

9.1 Plazo de Solicitud

Los Compradores pueden solicitar la devolución de productos dentro de un 1 día hábil desde la recepción del pedido, siempre que cumplan con los requisitos de devolución especificados en estas políticas. Las solicitudes fuera de este plazo no serán aceptadas.

9.2 Condiciones de Aceptación

Para que un producto sea aceptado como devolución, debe cumplir con las siguientes condiciones:

Estado del Producto: El producto debe estar sin uso, en su empaque original, sin señales de deterioro ni faltantes.

Accesorios y Sellos: Debe incluir todos los accesorios originales, y los sellos del fabricante deben estar intactos.

Integridad del Empaque: El empaque debe encontrarse en condiciones adecuadas y sin daños.

9.3 Proceso de Pre-Autorización

Todas las devoluciones requieren pre-autorización de nuestro equipo de servicio al cliente. Para iniciar el proceso de devolución, el Comprador debe enviar a servicio.cliente@innovate-store.online los siguientes documentos:

Número de orden y factura del producto.

SKU y motivo de la devolución.

Fotografías del producto y del empaque, en caso de ser requerido.

9.4 Costos de Envío para Devoluciones

El Comprador cubrirá los costos de envío asociados a las devoluciones, excepto en casos de error en el envío o defecto de fábrica comprobado.

9.5 Tiempo de Reembolso: El reembolso se gestionará una vez aprobada la devolución. El tiempo de procesamiento del reembolso dependerá de las políticas del emisor de la tarjeta de crédito, banco o medio de pago utilizado.

8.6 Exclusiones de la Política de Devolución

No aplican devoluciones para los siguientes productos:

Productos adquiridos en oferta o con precio promocional.

Pedidos personalizados o productos en liquidación.

Software, licencias y productos digitales.

Productos incompletos, usados, sucios o con daños en empaque.

Productos de software (Licenciamiento). Capítulo 10: Garantía de Productos

10.1 Cobertura de la Garantía

Los productos vendidos en InnovaTe-store están respaldados por la garantía ofrecida por el fabricante, la cual cubre defectos de fabricación bajo condiciones normales de uso. InnovaTe actúa como intermediario y el alcance de esta garantía depende de las condiciones del fabricante.

10.2 Exclusiones de la Garantía

La garantía no cubre:

Daños causados por uso inadecuado, desgaste, fluctuaciones de voltaje, instalaciones no autorizadas o por descargas eléctricas o electrostáticas.

Daños causados por condiciones externas o ajenas al funcionamiento del equipo, como golpes, caídas o exposición a líquidos, desgaste, corrosión de las estructuras metálicas, por objetos extraños o insectos,

Daños estéticos por desgaste de plásticos, logos, píxeles menos a 6 unidades dispersos, lineales o la establecidas por el fabricante, leyendas sobre el mismo, alteración o daño a números de serie, sellos de seguridad alterados y sellos de humedad activados.

En el software pérdida parcial o total de información en equipos tecnológicos, daños sufridos por la actualización de Software o Firmware, Instalación de software específico del cliente o Cambio de versión no compatible en los equipos tecnológicos.

10.3 Proceso de Reclamo de Garantía

Para hacer efectiva una garantía, el Comprador deberá:

Contactar a servicio.cliente@innovate-store.online para iniciar el proceso de garantía.

En casos en que el fabricante gestione la garantía, el equipo de InnovaTe proporcionará la información necesaria para facilitar el proceso.

El producto debe enviarse en el empaque original o en embalaje adecuado. Los daños por embalaje inadecuado pueden invalidar la garantía.

10.4 Diagnóstico y Cargos Adicionales

InnovaTe se reserva el derecho de aplicar un cargo por diagnóstico si el producto enviado para garantía no cumple con los criterios establecidos. Si el producto no presenta fallas cubiertas por garantía, se notificará al Comprador y se procederá con la devolución.

Capítulo 11: Cancelación de Pedidos

11.1 Plazo de Cancelación: Los Compradores pueden cancelar su pedido dentro de las primeras 4 horas después de realizar la compra. Para solicitar una cancelación, debe contactar a servicio.cliente@innovate-store.online.

11.2 Reembolsos por Cancelación: Los reembolsos por cancelación se gestionarán de acuerdo con las condiciones descritas en el Capítulo 8. Si el pago ha sido procesado, el reembolso se tramitará menos los cargos administrativos y bancarios aplicables.

Capítulo 12: Responsabilidad de InnovaTe-store

12.1 Información del Producto: InnovaTe-store se compromete a proporcionar descripciones precisas. Las imágenes de productos son representativas y pueden variar ligeramente en color o detalles.

12.2 Protección de Datos y Seguridad: Implementamos sistemas de protección para resguardar la información personal de nuestros usuarios.

12.3 Servicio al Cliente: Nuestro equipo está disponible para consultas y resolución de problemas relacionados con los servicios ofrecidos en el Sitio.

12.4 Limitación de Responsabilidad: InnovaTe-store no se hace responsable por retrasos o

incumplimientos causados por eventos fuera de su control, como desastres naturales o fallas en el servicio de transporte.

12.5 Responsabilidad de InnovaTe: InnovaTe-store no se hace responsable por pérdidas o daños ocasionados por el mal uso de productos, ni por retrasos debido a eventos fuera de nuestro control.

12.5 Responsabilidad en Procesos de Pago

InnovaTe-store actúa como intermediario en las transacciones realizadas a través de la pasarela Tilopay. Por lo tanto, no se hará responsable de:

Contracargos, reclamos o reversiones no resueltos a favor del Comprador.

Errores o fallos técnicos de la plataforma Tilopay o los bancos emisores.

Fondos retenidos por la pasarela de pagos por sospecha de fraude.

Capítulo 13: Propiedad Intelectual

Todo el contenido, incluyendo logotipos, texto, gráficos, imágenes y marcas comerciales, es propiedad de InnovaTe-store o de terceros que nos otorgan licencia para su uso. Está prohibido el uso no autorizado de cualquier contenido.

Capítulo 14: Protección de Datos y Uso de Cookies

14.1 Recopilación de Datos Personales: Recopilamos datos como nombre, dirección de envío y detalles de pago para procesar sus pedidos y personalizar su experiencia de compra.

14.2 Uso de Datos Personales: Utilizamos sus datos para procesar pedidos, mejorar servicios y enviar comunicaciones con su consentimiento.

14.3 Seguridad de Datos: Aplicamos medidas de seguridad para proteger la información de nuestros usuarios contra accesos no autorizados.

14.4 Uso de Cookies

InnovaTe-store utiliza cookies para mejorar la experiencia de usuario, incluyendo aquellas necesarias para la integración con Tilopay. Estas cookies pueden ser utilizadas para analizar patrones de transacciones, prevenir fraudes y personalizar contenido. Los Compradores pueden gestionar sus preferencias de cookies desde su navegador, aunque la desactivación de cookies podría limitar ciertas funcionalidades del sitio.

14.5 Transferencia de Datos a Tilopay

Los datos compartidos con Tilopay para el procesamiento de transacciones se manejan conforme a las políticas de privacidad de Tilopay, disponibles en [enlace]. InnovaTe-store no almacena información confidencial de pagos.

14.6 Derechos del Usuario: Usted puede acceder, modificar o solicitar la eliminación de sus datos

personales en cualquier momento contactándonos en servicio.cliente@innovate-store.online.

Capítulo 15: Resolución de Disputas

En caso de cualquier controversia derivada de estos Términos y Condiciones, las Partes se comprometen a buscar una solución amigable. Si no es posible, cualquier disputa será sometida a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de Guatemala.

Capítulo 16: Fuerza Mayor

InnovaTe-store no será responsable por incumplimientos derivados de eventos fuera de su control, como desastres naturales o restricciones gubernamentales.

Capítulo 17: Modificación de los Términos y Condiciones

InnovaTe-store se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en el Sitio y se aplicarán a todas las transacciones posteriores a esa fecha.

Capítulo 18: Ley Aplicable y Jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán conforme a las leyes de la República de Guatemala. Cualquier disputa se resolverá en los tribunales de la Ciudad de Guatemala.

Fecha de Vigencia: 11 de noviembre del 2024