

TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO

Los siguientes TÉRMINOS Y CONDICIONES originan los servicios de plataforma digital Market Place denominada TOTALSHOP, en lo sucesivo el SITIO, los cuales son proporcionados por TOTALPLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., en adelante TOTALPLAY, Los mismos especificarán los alcances legales a los que se somete EL USUARIO al acceder, hacer uso, y/o disponer de cualquier contenido que pueda encontrar en el SITIO.

OBJETO

Los TÉRMINOS Y CONDICIONES, tienen por objeto regular única y exclusivamente el uso del SITIO, cuyo titular es TOTALPLAY, y a través de la cual el USUARIO puede adquirir BIENES Y/O SERVICIOS, los cuales serán ofertados y vendidos por personas físicas o morales ajenas a TOTALPLAY, a quienes en lo sucesivo y de forma individual o colectiva se les denominará el VENDEDOR.

CAPACIDAD Y ACCESO

El USUARIO al aceptar los presentes términos y condiciones, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que tiene al menos 18 años de edad, es su voluntad y cuenta con la capacidad legal para poder obligarse a lo aquí establecido, ya que al ingresar al SITIO debe cumplir de forma cabal con los presentes Términos y Condiciones.

No obstante, lo anterior, el USUARIO al utilizar los servicios de plataforma digital, modalidad Market Place, otorga su aceptación expresa de políticas, anexos y principios que se incorporen a los presentes términos y condiciones.

EL USUARIO accederá a la plataforma por medio de su cuenta TOTALPLAY, podrá navegar dentro de todo el SITIO y visualizar los BIENES Y/O SERVICIOS ofrecidos por cada VENDEDOR. Una vez que haya seleccionado el o los BIENES Y/O SERVICIOS que desea adquirir, deberá de iniciar el proceso de check-out de la tienda, dónde se le solicitará que confirme datos de compra y seleccione la forma de pago que desea utilizar para confirmar y finalizar la compra dentro del SITIO.

LA CUENTA es de uso personal y exclusivo de quien suscribe, por lo que no puede ser transferida ya que el USUARIO únicamente puede acceder desde los dispositivos digitales que cuenten con los servicios de TOTALPLAY y será el único responsable de su uso.

MODIFICACIONES

TOTALPLAY, se reserva el derecho de modificar los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES para el uso del SITIO.

Por lo anterior, los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES pueden ser modificados en cualquier momento por parte de TOTALPLAY, sin necesidad de previa autorización del USUARIO. Dichas modificaciones serán publicadas en el SITIO, surtiendo efectos el mismo día, y podrán ser visualizadas por el USUARIO al acceder al SITIO con su cuenta TOTALPLAY.

Si el USUARIO no está de acuerdo con las modificaciones realizadas a los TÉRMINOS Y CONDICIONES, este, podrá solicitar la baja de su cuenta ya que el uso del SITIO y/o sus servicios implican la aceptación de estos términos y condiciones proporcionados por TOTALPLAY.

RESPONSABILIDAD LEGAL LOS DE BIENES Y/O SERVICIOS PUBLICADOS EN EL SITIO

La responsabilidad legal de los BIENES Y/O SERVICIOS que sean publicados en el SITIO, serán única y exclusivamente del VENDEDOR ya que es el único responsable de contar con las autorizaciones vigentes y/o documentación necesarias para la legal importación, estancia y comercialización de los BIENES Y/O SERVICIOS bajo el resguardo de la legislación aplicable de los Estados Unidos de México, y que se publiquen

en el SITIO, por medio de la plataforma digital en su modalidad Market Place, por lo que en caso de que exista cualquier tipo de infracción o que se vean vulnerados los derechos de terceras personas y/o del propio USUARIO, así como derechos de autor, derechos conexos, derechos derivados, patentes, derechos de imagen, nombres comerciales o cualquier derecho patrimonial o moral de terceros, el VENDEDOR será el único responsable respecto a tales posibles infracciones.

Por lo anterior, el USUARIO reconoce y acepta que TOTALPLAY no tiene ningún tipo de relación y/o obligación con respecto de los BIENES Y/O SERVICIOS que se exhiben en el SITIO.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

El USUARIO acepta quedar obligado por las condiciones de compra que sean incluidas en la descripción del artículo en la medida en que las mismas no infrinjan las leyes o los Términos y Condiciones y demás políticas del SITIO.

Es obligación del USUARIO corroborar que los BIENES Y/O SERVICIOS que adquiriera se encuentren en los términos pactados con el VENDEDOR.

ENTREGA DE BIENES Y/O SERVICIOS

La entrega de los BIENES Y/O SERVICIOS será especificada por el VENDEDOR, por medio de la oferta que realice en el SITIO e indicará al USUARIO el costo, plazo, tipo de paquetería y la fecha de entrega estimada.

El VENDEDOR es el único responsable de los BIENES Y/O SERVICIOS que comercializa y el único responsable de la pérdida, retraso, entrega y calidad del bien y/o servicio adquirido por el USUARIO.

Si el USUARIO tiene algún inconveniente con la entrega o no recibe el bien y/o servicio podrá avisar a TOTALPLAY, para que esté a su vez, notifique al VENDEDOR la anomalía, reportada por el USUARIO, a efecto de que subsane su incumplimiento.

CAMBIO O REEMPLAZO DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

El USUARIO podrá solicitar el cambio de los BIENES Y/O SERVICIOS a partir de haberlo recibido y en los siguientes 7 días naturales, con base en las políticas, procedimientos y restricciones de cada VENDEDOR y en forma directa con ellos dependiendo de los BIENES Y/O SERVICIOS. La facturación de la compra seguirá corriendo en el estado de cuenta del USUARIO.

No se aceptarán BIENES Y/O SERVICIOS que hayan sufrido alteraciones en su empaque original, esté dañado o rayado, previa validación con las fotografías que se solicitarán como evidencia enviando un mail a contactotienda@totalplay.com.mx y las preguntas realizadas sobre cómo recibió los BIENES Y/O SERVICIOS. Aplican condiciones de forma directa con cada PROVEEDOR conforme a sus políticas, procedimientos y restricciones.

Importante, no se acepta cambio ni cancelación de compra en los siguientes artículos que su empaque esté abierto o usado:

Relojes, Joyería fina y de fantasía, Lencería, Perfumería, Cosméticos, Tratamientos dermatológicos, Consolas de videojuegos y Software.

Tablets, iPods, iPads, BIENES Y/O SERVICIOS s de la marca Apple. Telefonía celular, Libros Electrónicos, Revistas Digitales.

CANCELACIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

El USUARIO tendrá la opción para cancelar el pedido desde el SITIO al término de su compra y hasta antes de que se hayan enviado los BIENES Y/O SERVICIOS hacia el domicilio de entrega que haya asignado el USUARIO en el SITIO.

Si el USUARIO realiza la cancelación del pedido en el SITIO y la compra fue con forma de pago tarjeta de crédito, el monto se retornará a la cuenta bancaria y se verá reflejado en el estado de cuenta de su banco en las siguientes 72 horas. Si la compra se realizó con la forma de pago crédito TOTALPLAY, el monto del pedido no se verá reflejado en el estado de cuenta TOTALPLAY.

Si la opción para cancelar el pedido desde el SITIO ya no se encuentra habilitada y el USUARIO no desea el o los BIENES Y/O SERVICIOS, en el momento de recibir el paquete en su domicilio tendrá la opción de no recibirlo a la mensajería (de esta manera se retornará al VENDEDOR), el pedido se cancelará en automático no generando ningún cobro en el estado de cuenta TOTALPLAY. Si la forma de pago fue con tarjeta de crédito o débito, deberá solicitar el USUARIO el reembolso marcando al 800 510 0510 opción 5 del menú principal, y deberá enviar la información requerida para que se pueda realizar (enviando a contactotienda@TOTALPLAY.com.mx su INE (solo el frente), carátula de su estado de cuenta bancario (solo clave interbancaria y que se vea el nombre del USUARIO) y una carta donde solicite el reembolso indicando el número de pedido. El tiempo de reembolso será de 22 días hábiles.

En caso de que el USUARIO haya recibido el paquete de los BIENES Y/O SERVICIOS y aún desee cancelar su pedido, deberá llamar al Centro de atención a USUARIOS 800 510 0510 opción 5 del menú principal, y comentar que desea la cancelación.

Si la compra fue con la forma de pago con tarjeta de crédito, el USUARIO deberá mencionar en el 800 510 0510 que desea cancelar y pedir el reembolso, enviando a contactotienda@TOTALPLAY.com.mx su INE (solo el frente), carátula de su estado de cuenta bancario (solo clave interbancaria y que se vea el nombre del USUARIO) y una carta donde solicite el reembolso indicando el número de pedido. Se le enviará una guía de mensajería para que el USUARIO envíe el paquete de los BIENES y/o SERVICIOS en la mensajería. Este proceso para el reembolso correrá a partir de que el VENDEDOR confirme haber recibido los BIENES Y/O SERVICIOS en buen estado, en su almacén. Y el USUARIO deberá esperar 22 días hábiles para que se vea reflejado en su estado de cuenta bancario.

Al realizar la compra con la forma de pago crédito TOTALPLAY, una vez confirmada la recepción de los BIENES Y/O SERVICIOS en el almacén del VENDEDOR, se eliminará el saldo del estado de cuenta TOTALPLAY del USUARIO, quedando cancelado el pedido y se verá reflejado en su siguiente ciclo de facturación, máximo dos.

El USUARIO deberá retornar los BIENES Y/O SERVICIOS al VENDEDOR en las mismas condiciones que lo recibió, para esto se le proporcionará una guía de envío de mensajería que se le hará llegar por correo desde contactotienda@totalplay.com.mx. Los BIENES Y/O SERVICIOS deberán ser regresados en su empaque original, cerrado, sin uso.

Cuando el USUARIO realice su pedido, recibirá una llamada de validación a partir de la fecha de compra durante las siguientes 48 a 72 horas y deberá confirmar las preguntas de validación y en caso de no contestarlas, el pedido se cancelará por su propia seguridad. Si la llamada no fue exitosa y no se localizó al USUARIO durante este tiempo, el pedido quedará cancelado.

Una cancelación también puede aplicar por control de seguridad del propio USUARIO. Si el pedido es cancelado, recibirá un comunicado por mail sobre la cancelación de su pedido para invitarlo a realizar nuevamente su compra. Para cualquier apoyo o aclaración podrá llamar al 800 510 0510 opción 5 del menú principal.

Al momento que el o los BIENES Y/O SERVICIOS que envía el USUARIO al VENDEDOR no corresponde al que compró en su pedido original y ya no desea seguir con la compra, el VENDEDOR regresará el artículo al USUARIO. Se le pedirá al USUARIO que mande al VENDEDOR los BIENES Y/O SERVICIOS correspondientes al pedido que adquirió en el SITIO. La guía de envío correrá a cargo del USUARIO y por la mensajería de su preferencia. Hasta ese momento, al recibir los BIENES Y/O SERVICIOS correctos, se procederá al reembolso o eliminación del saldo en el estado de cuenta del USUARIO.

Para BIENES Y/O SERVICIOS de proteína y suplementos, tiene 60 días a partir de la fecha de entrega para la cancelación y debe venir con el sello de seguridad no retirado.

GARANTÍA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

La garantía de los BIENES Y/O SERVICIOS se otorga directamente por el VENDEDOR o los fabricantes correspondientes. La vigencia de dichas garantías se indicará en la descripción de cada uno de los BIENES y/o SERVICIOS y son emitidas y validadas por el VENDEDOR, fabricante o distribuidor, por lo que TOTALPLAY no asume responsabilidad alguna en torno a dichas garantías. TOTALPLAY podrá auxiliar al USUARIO con la finalidad de contactar al VENDEDOR del BIENES Y/O SERVICIOS de que se trate para hacer efectiva dicha garantía, sin que TOTALPLAY esté obligado a hacer efectiva la garantía correspondiente.

El USUARIO podrá obtener los datos del VENDEDOR enviando un mail a contactotienda@TOTALPLAY.com.mx sobre los BIENES Y/O SERVICIOS que refiera aplicar la garantía. O si lo desea, podrá contactarse al centro de atención al 800 510 0510 opción 5 del menú principal. El USUARIO se pondrá en contacto con el VENDEDOR para hacer válida la garantía y el envío de los BIENES Y/O SERVICIOS correrá por parte del USUARIO por la mensajería de su preferencia.

La garantía y servicio de los BIENES Y/O SERVICIOS aplicarán de forma directa con el VENDEDOR, conforme a sus políticas, procedimientos y restricciones.

FORMA DE PAGO Y FACTURAS

TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO

Al utilizar esta forma de pago, se deberá de ingresar la información solicitada por el SITIO para validar el cobro y autorizar el pedido colocado.

CARGO A LA CUENTA TOTALPLAY (crédito simple)

Al tener habilitado el crédito TOTALPLAY, el USUARIO deberá seleccionar las mensualidades que desea pagar y que estén disponibles en el SITIO en el momento, para hacer la compra de los BIENES Y/O SERVICIOS.

OXXO, 7Eleven y establecimientos autorizados

Al visitar los establecimientos autorizados, el USUARIO deberá presentar el estado de cuenta TOTALPLAY vigente para que se tome el número de referencia del estado de cuenta y pueda realizar su pago.

CARGO A LA CUENTA TOTALPLAY (crédito simple)

Al tener habilitado el crédito TOTALPLAY, el USUARIO deberá seleccionar las mensualidades que desea pagar y que estén disponibles en el momento para los BIENES Y/O SERVICIOS

PROMOCIONES Y OFERTAS.

Las promociones y ofertas estarán sujetas a las condiciones, vigencias y disponibilidades que se publiquen en el SITIO y las cuales podrán aplicar o no al USUARIO.

Aplicación del cupón de descuento, este tendrá un número identificador (ID) con el cual el USUARIO podrá hacer válido su descuento. El descuento variará según la temporada, así como su aplicación con base en la vigencia y sujeto a disponibilidad, los cual estará definido en el SITIO.

Solo podrá aplicarse el cupón una vez por USUARIO en su primera compra. Aplicará a USUARIOS que tengan una sola cuenta TOTALPLAY y que cuenten con crédito TOTALPLAY.

Aplicará únicamente en la compra realizada desde web y cuya compra se haya realizado con cargo crédito TOTALPLAY. La compra estará sujeta a validación por seguridad del USUARIO. El cupón no es transferible ni canjeable en efectivo.

NO ASOCIACION.

El USUARIO reconoce que el uso del SITIO y la aceptación de los presentes términos y condiciones NO crean ningún contrato de sociedad, de mandato, de franquicia o relación laboral entre TOTALPLAY, el VENDEDOR o el USUARIO.

El USUARIO reconoce y acepta que TOTALPLAY no cuenta con relación ni obligación con respecto a la calidad, seguridad o legalidad de los artículos exhibidos en el SITIO, ya que el VENDEDOR es el único responsable frente al USUARIO de los BIENES Y/O SERVICIOS que exhibe y comercializa en el SITIO.

FALLAS DEL SITIO

El USUARIO acepta y deslinda a TOTALPLAY por cualquier daño, perjuicio o pérdida que el USUARIO pueda presentar por falla en el sistema, servidor o internet, asimismo, TOTALPLAY tampoco será el responsable por cualquier tipo de virus que pudiera acceder y afectar el equipo del USUARIO como consecuencia del uso, acceso y/o transferencia de cualquier tipo de archivo contenido en el SITIO.

El USUARIO reconoce que NO podrá imputar a TOTALPLAY ningún tipo de responsabilidad, ni exigir pago por lucro cesante o por daños y perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas del SITIO o en el internet.

TOTALPLAY no garantiza el acceso y uso continuo e ininterrumpido del SITIO, ya que el sistema que se utiliza para la prestación del servicio, puede no estar disponible por dificultades técnicas, fallas de internet y/o cualquier otra circunstancia ajena a TOTALPLAY. Para tales casos, TOTALPLAY, procurará restablecerlo el servicio lo más pronto posible sin que por ello se le pueda imputar algún tipo de responsabilidad,

PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Para utilizar el SITIO y los Servicios ofrecidos por TOTALPLAY, los Usuarios deberán facilitar determinados datos de carácter personal. Su información personal se procesa y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica. Para mayor información sobre la privacidad de los Datos Personales y casos en los que será revelada, se pueden consultar nuestras Políticas de Privacidad en www.totalplay.com.mx/politicasdeprivacidadtp

VIOLACIONES DEL SITIO.

No está permitida acción alguna o uso de dispositivo, software, u otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades y operación del SITIO como en las ofertas, descripciones, cuentas o bases de datos de TOTALPLAY. Cualquier intromisión, tentativa o actividad violatoria o contraria a las leyes sobre derecho de propiedad industrial o de derechos de autor y/o a las prohibiciones estipuladas en los presentes términos y condiciones, podrá encuadrarse en una conducta ilícita y perjudicial por lo que podrá constituir un delito ya sea del fuero común o Federal y deberá indemnizar por daños y perjuicios ocasionados.

SANCIONES Y SUSPENSIÓN

TOTALPLAY pueda hacer aplicable al USUARIO y sin perjuicio de cualquier otra medida que pueda imponer por incumplimiento, la suspensión de manera temporal o permanente de la cuenta del USUARIO, con previo aviso que realice TOTALPLAY al USUARIO, vía correo electrónico y/o al domicilio que se encuentre registrado en TOTALPLAY.

Por lo anterior, TOTALPLAY podrá iniciar las acciones que estime convenientes y/o suspender los servicios del SITIO al USUARIO, por las siguientes causas:

TOTALPLAY se percate de la violación de cualquier Ley.

Por incumplimiento del USUARIO de cualquier apartado de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Si se pretende realizar actos dolosos, de mala fe, fraudes y/o cualquier tipo de actividad mal intencionada.

Si la información proporcionada por el USUARIO no pudiera ser corroborada y/o se encuentra equivocada.

PROPIEDAD INTELECTUAL

TOTALPLAY, respeta los derechos de propiedad intelectual de cualquier tercero y es por eso que cuenta con un proceso de reclamación para que, a través de éste, se le puedan reportar los BIENES Y/O SERVICIOS que se exhiben en el SITIO mediante la modalidad MARKET PLACE y que el USUARIO o cualquier tercero considere que se están infringiendo derechos Propiedad Intelectual de terceros.

En caso de que TOTALPLAY reciba una notificación de que se está cometiendo o se ha cometido una actividad ilícita o infractora de derechos de propiedad intelectual o industrial, TOTALPLAY se reserva el derecho de adoptar todas las medidas que estime conveniente para corroborar y validar el reporte recibido y así poder tomar las medidas necesarias para salvaguardar los derechos de propiedad intelectual.

No obstante, lo anterior, el USUARIO reconoce que el VENDEDOR es el único responsable del contenido exhibido de los BIENES Y/O SERVICIOS s exhibidos en la TOTALSHOP.

ANEXOS

Cualquier tipo de documentación, avisos, políticas y/o información relacionada a los TÉRMINOS Y CONDICIONES, formarán parte integral de los mismos, y podrán ser consultados dentro del SITIO.

El USUARIO al aceptar los TÉRMINOS Y CONDICIONES, acepta de manera expresa sus anexos.

DOMICILIO

Se fija como domicilio de TOTALPLAY, el ubicado en Av. San Jerónimo 252, Col. La otra banda, Alcaldía Coyoacán, CP. 04519, Ciudad de México.

JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes expresamente se someten a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando en consecuencia a cualquier fuero que en razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍAS, ESPECÍFICO DE VENEDORES

DEVOLUCIÓN Integradora de Medios ENM, S.A. de C.V.

El VENDEDOR deberá aceptar devoluciones de los BIENES Y/O SERVICIOS notificados dentro de los primeros 7 días de la recepción del artículo, los BIENES Y/O SERVICIOS s deben ser devueltos en el mismo estado en el que fueron recibidos. Por lo tanto, los BIENES Y/O SERVICIOS s nuevos deben ser devueltos nuevos y completos,

Algunos BIENES Y/O SERVICIOS tienen diferentes políticas o requisitos asociados a ellos. Cuando el USUARIO devuelva un artículo, acepta que el reembolso y la forma en que se acredita pueden variar de acuerdo con la condición del artículo, el tiempo que ha tenido el artículo y la forma en que este fue comprado. Si el USUARIO devuelva BIENES Y/O SERVICIOS que no coincide con el de la compra original o en condiciones diferentes al envío, no se podrá procesar el reemplazo o reembolso.

En caso de que BIENES Y/O SERVICIOS no llegue en las condiciones estipuladas, el vendedor deberá de indicar los motivos y fotos con evidencia del mismo así mismo el BIENES Y/O SERVICIOS deberá ser retornado al usuario en un plazo no mayor a 48 horas tras haber dictaminado el caso.

GARANTÍAS Integradora de Medios ENM, S.A. de C.V.

Política de Telefonía Celular y accesorios

La garantía de los equipos celulares es de un año a partir de la fecha de compra. En equipos con modalidad Refurbished se aplicará en 90 días o en su caso 3 meses, el USUARIO deberá cumplir con los lineamientos físicos y electrónicos que determina el fabricante del equipo. A continuación:

- a) Para hacer efectiva la garantía del equipo celular se debe presentar el número de orden, número de pedido incluyendo los datos, IMEI, marca y modelo.
- b)

La garantía no será válida en las siguientes circunstancias:

1. Daños por análisis, operación, mantenimiento, ajuste o cualquier alteración o modificación causados por personal no autorizado.
2. Defecto o daño causado por el mal uso del BIENES Y/O SERVICIOS o en condiciones distintas al manejo de este; es decir uso inadecuado en forma intencional o imprudencial que afecten el aspecto externo y operación del equipo o accesorio, por ejemplo: fuerzas externas excesivas, caídas, humedad, sumersiones líquidas, etc.
3. Daño a la antena del equipo, a menos que sea causado por defecto de fabricación.
4. Cuando el equipo o accesorio no tienen las etiquetas o número de serie etiqueta y electrónico, así como la marca de este.
5. Si los accesorios están rotos o sean genéricos y fueron indebidamente utilizados.
6. El equipo no se encuentra completo en cualquiera de sus partes o accesorios.

Integradora de Medios ENM, S.A. de C.V. garantiza el BIENES Y/O SERVICIOS por el término de 12 meses, en todas sus partes, piezas componentes y mano de obra por cualquier defecto de fabricación a partir de la fecha de compra de este.

El periodo de garantía de los accesorios contenidos en el paquete es de 90 días en su caso de tres meses, y 12 meses con el fabricante.

CONDICIONES Integradora de Medios ENM, S.A. de C.V.:

Una vez recibido en las condiciones adecuadas el proveedor estipula como máximo 7 días hábiles para dar una respuesta a la revisión del BIENES Y/O SERVICIOS y 30 días hábiles para devolver la garantía.

Antes de usar el BIENES Y/O SERVICIOS, el consumidor se compromete a leer el instructivo para dar la utilidad precisa a su BIENES Y/O SERVICIOS.

Integradora de medios ENM, S.A. de C.V. Se compromete a cambiar el BIENES Y/O SERVICIOS defectuoso sin ningún cargo para el consumidor, siempre y cuando se haga efectiva la garantía, y sea un error del fabricante.

Para hacer válida la garantía el USUARIO debe entregar el BIENES Y/O SERVICIOS con su número de orden y con empaque original sin daños o alteraciones empacado similar a como lo recibió.

Para BIENES Y/O SERVICIOS de proteína y suplementos, tiene 60 días a partir de la fecha de entrega para la devolución y debe venir con el sello de seguridad no retirado.

Para BIENES Y/O SERVICIOS de proteína y suplementos, tiene 60 días a partir de la fecha de entrega para la devolución y debe venir con el sello de seguridad no retirado

DEVOLUCIÓN Encanto México S.A. de C.V.

Para los BIENES Y/O SERVICIOS s de Encanto México S.A. de C.V., no se aceptan devoluciones en las categorías línea blanca, electrónica y electrodomésticos, a excepción de presentar alguna falla técnica, para lo cual, primero deberá solicitar el USUARIO la asistencia al centro de servicio del fabricante que esté estipulado en el documento de garantía (que se entrega dentro de la caja del BIENES Y/O SERVICIOS) y si el dictamen del centro de servicio indica que procede el reemplazo, se llevará a cabo.

GARANTÍA Encanto México S.A. de C.V.

Para los BIENES Y/O SERVICIOS de Encanto México S.A. de C.V., en las categorías de línea blanca, electrónica y electrodomésticos aplica la garantía, una vez usado el BIENES Y/O SERVICIOS y presentar alguna falla técnica, deberá solicitar el USUARIO asistencia al centro de servicio del fabricante que esté estipulado en el documento de garantía (que se entrega dentro de la caja de los BIENES Y/O SERVICIOS s).

DEVOLUCIÓN Comercializadora de Motocicletas de Calidad, S.A. de C.V. (Italika)

Durante los 5 (cinco) días hábiles a partir de la fecha de recepción, el USUARIO puede devolver los BIENES Y/O SERVICIOS s, debiendo pagar al Transportista los gastos de transporte a la Ciudad de Toluca, Estado de México, dónde se encuentra la planta ensambladora ITALIKA, lugar de dónde salió el BIENES Y/O SERVICIOS para su venta, además de una penalización determinada por ITALIKA. Una vez recibido el BIENES Y/O SERVICIOS y que se verifique que este está nuevo y en buen estado, tal como se entregó, ITALIKA realizará el aviso a TOTALPLAY SHOP para que se realice el reembolso de la cantidad pagada por los BIENES Y/O SERVICIOS .

Entrega a domicilio

ITALIKA enviará los BIENES Y/O SERVICIOS adquiridos por el USUARIO al domicilio indicado por este último en la entrada de este, sin que esta incluya maniobras internas o subir escaleras o pisos. En caso de que se requiera dicha situación el USUARIO tendrá que recibir el BIENES Y/O SERVICIOS en la calle de su domicilio, haciéndose responsable el USUARIO de las maniobras necesarias una vez entregado el BIENES Y/O SERVICIOS. ITALIKA entregará los BIENES Y/O SERVICIOS s al USUARIO a través de un Transportista, reservándose el derecho de elegirlo, garantizando el buen despacho de los BIENES Y/O SERVICIOS s en las condiciones señaladas en el sitio Web y en el tiempo establecido.

El BIENES Y/O SERVICIOS se intentará entregar en un plazo de 5 días hábiles en el interior de la República y 14 días en zona metropolitana, este plazo puede variar de acuerdo con el lugar de entrega con un máximo de 30 días hábiles. Antes de llegar al domicilio del USUARIO se realiza previa cita por parte del proveedor de transporte para acordar día y horario para su entrega.

El tiempo y lugar de envíos están sujetos a cobertura.

ITALIKA podrá hacer excepción de las entregas a domicilio de los BIENES Y/O SERVICIOS en los siguientes casos:

Excepciones a las Entregas Programadas: En caso de que esté activado el Programa Hoy No Circula o modalidad de Doble Hoy No Circula las entregas programadas pueden no cumplirse en el día mencionado para el área Metropolitana de la Ciudad de México.

Fuerza Mayor: ITALIKA no se hace responsable del incumplimiento de sus obligaciones contractuales en caso de fuerza mayor o en caso fortuito, incluidas, sin que la presente lista sea limitativa, las catástrofes, incendios, huelgas internas o externas, fallos o averías internas o externas y, más generalmente, cualquier evento que no permita una buena ejecución de los pedidos.

Zona geográfica de entrega: ITALIKA puede reservarse la entrega de los BIENES Y/O SERVICIOS s en algunos lugares de los Estados de la República Mexicana en los casos donde no exista un Transportista autorizado o donde por cuestiones ajenas a la marca no se pueda tener acceso vía terrestre por parte del Transportista.

Para el caso de estos supuestos de excepciones el USUARIO deberá recoger su BIENES Y/O SERVICIOS en el CESIT elegido al momento de su compra.

Para brindar seguridad al USUARIO en la entrega del BIENES Y/O SERVICIOS adquirido a través del Sitio Web, este último deberá presentar su identificación oficial vigente (IFE/INE/pasaporte) al operador del Transportista y/o en el establecimiento ITALIKA para que se pueda concretar la entrega.

COMPRA DE BOLETOS MYST, REEMBOLSO Y CANCELACIÓN

El USUARIO podrá adquirir boletos a través del SITIO, mismos que son comunicados por el VENDEDOR quien únicamente distribuye boletos para eventos, por lo tanto, no es responsabilidad de TOTALPLAY del contenido ni los horarios de estos.

Los organizadores de eventos y/o artistas podrían verse obligados a posponer o cancelar en definitiva los eventos programados, ante la orden de suspensión de actividades culturales, artísticas, deportivas y de entretenimiento por la situación de la pandemia del coronavirus Covid-19 por la que ha atravesado el país desde marzo de 2020, y en seguimiento a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), así como a los Acuerdos adoptados por el gobierno de México, de observancia obligatoria.

El USUARIO que adquiera sus boletos para espectáculos públicos a través del SITIO a celebrarse a partir de abril de 2021 y que se cancelen de manera oficial mediante comunicado del organizador del evento y el VENDEDOR, no requieren hacer ningún trámite para obtener el reembolso. El VENDEDOR notificará a TOTALPLAY sobre esta situación para realizar el reembolso correspondiente al USUARIO.

En caso de haber realizado la compra de boletos con tarjeta de crédito o débito, se reembolsará directamente el precio del boleto pagado durante los 22 días naturales siguientes, contados a partir de la fecha de cancelación oficial del evento para el caso de las tarjetas bancarias, o si fue con crédito TOTALPLAY, se verá reflejado en el estado de cuenta TOTALPLAY en el siguiente ciclo de facturación, máximo dos.

Al USUARIO se le respetarán los boletos y lugares en caso de reprogramarse el evento. En caso de que el USUARIO no desee asistir a la nueva fecha, podrá llamar al 800 510 0510 opción 5 del menú principal o enviar un comunicado en el correo contactotienda@totalplay.com.mx solicitando el reembolso/cancelación con la siguiente información: tipo de pago si fue con tarjeta de crédito, débito o crédito TOTALPLAY, nombre del titular de la cuenta TOTALPLAY, número de pedido, número de cuenta TOTALPLAY, clabe interbancaria dónde se le depositaría, INE (la parte del frente) y breve descripción solicitando el reembolso.

En el caso de las compras efectuadas con tarjetas bancarias, además aplicarán las instrucciones establecidas por las instituciones bancarias.

El número de boletos adquiribles por un mismo USUARIO está limitado al monto de crédito TOTALPLAY disponible.

El USUARIO al realizar la compra de boletos en el SITIO, recibirá una llamada de validación para cotejar que haya realizado/autorizado la compra con cargo a su cuenta TOTALPLAY. El USUARIO expresamente reconoce y acepta que sólo tendrá derecho al reembolso del costo de los boletos en caso de que se cancele el evento para el cual adquirió los boletos o al en la misma llamada de validación la cancelación de sus boletos, así mismo podrá solicitar con 48 horas de anticipación al evento, la cancelación de su compra marcando al 800 510 0510 en la opción 5 o enviando un mail a contactotienda@totalplay.com.mx, solicitando la cancelación de sus boletos.

El USUARIO expresamente reconoce y acepta que no tendrá derecho a cambios, reembolsos, devoluciones o cancelaciones de los boletos adquiridos cuando no haga uso de ellos.

Los supuestos de eventos pospuestos son responsabilidad exclusiva del organizador y en su caso por orden de la autoridad competente, liberando a TOTALPLAY y al VENDEDOR de cualquier responsabilidad, por lo que los boletos adquiridos serán válidos para la nueva fecha programada o en su caso, procede el reembolso por el precio del boleto previa solicitud del USUARIO al momento en que sea informada por el organizador del evento al público en general la nueva fecha.

GRUPO COMERCIAL ATLAS S.A. DE C.V.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES: Los colchones y la ropa de cama tienen la misma consideración que la ropa íntima, es decir, son de uso estrictamente personal. Por higiene, no se aceptan devoluciones de artículos usados.

Al recibir la mercancía, el USUARIO debe efectuar una revisión del estado de la misma, y si ésta se encuentra en condiciones óptimas, firmar de conformidad.

Una vez recibida la mercancía, no se acepta ningún tipo de cambio o devolución.

No se aceptan devoluciones de artículos cuyo empaque original haya sido violado.

Es responsabilidad del USUARIO el negarse a recibir la mercancía en caso de que ésta presente daños visibles de cualquier naturaleza, especialmente en el caso de las entregas foráneas. Una vez recibida la mercancía dañada, los costos de envío para la devolución de la misma corren por cuenta del USUARIO.

CANCELACIONES: En caso de que la mercancía haya sido entregada, bajo ningún concepto se aceptará la cancelación.

En caso de no contar con disponibilidad de inventario, la orden será cancelada y reembolsada íntegramente, dentro de los plazos establecidos por TOTALPLAY, sin responsabilidad para el VENDEDOR.

Grupo Comercial Atlas se reserva el derecho a cancelar pedidos realizados con cualquier método de pago cuando TOTALPLAY lo considere pertinente, sin responsabilidad alguna para el VENDEDOR.

REEMBOLSOS: Los reembolsos se efectuarán conforme a lo establecido con la empresa, a partir de la solicitud formal de cancelación por parte del USUARIO.

POLITICAS DE GARANTÍA:

GARANTIA: Toda nuestra mercancía cuenta con una garantía contra defectos de fabricación, tanto en los materiales como en la mano de obra, por el tiempo determinado en la póliza de garantía que acompaña a los bienes adquiridos. Los daños que pueda sufrir la mercancía durante su envío o maniobra de entrega quedan fuera de esta garantía, por lo que es responsabilidad del USUARIO efectuar la revisión de las condiciones del producto al momento de la entrega.

En el caso en que el producto presente defectos de fábrica dentro del primer mes posterior a la entrega, según un uso ordenado y común, Grupo Comercial Atlas cubrirá todos los costos derivados de la entrega y devolución del producto. Fuera de este plazo, dichas gestiones son responsabilidad del fabricante.

Grupo Comercial Atlas se reserva el derecho a hacer o no hacer válida la garantía cuando la empresa lo considere pertinente.

Para reportar cualquier defecto de fabricación, el USUARIO debe comunicarse vía telefónica al área de Servicio al USUARIO, a través del teléfono 55 50 78 5100, de lunes a viernes de 9 a 18hr, y sábados de 9 a 13hr, siendo éste el único medio válido para generar su reporte y orden de servicio correspondiente.⁷

Grupo Comercial Atlas podrá solicitar al USUARIO pruebas testimoniales y gráficas (fotografías), adicionales a la visita al domicilio del comprador, como pruebas para la verificación y documentación del estado del producto. Será el fabricante quien decida en último término si el colchón tiene defecto original o ha sufrido un uso indebido o daño malintencionado, y su fallo será inapelable.

Para hacer válida la garantía, es necesario que el colchón esté limpio y libre de cualquier tipo de fluidos corporales.

En caso de proceder la solicitud de servicio, el fabricante indicará al USUARIO si existe algún costo que deba ser cubierto por él y la fecha aproximada de entrega.

ENTREGA DE PRODUCTOS: Es responsabilidad del USUARIO ingresar correctamente sus datos de contacto, entrega y envío, a fin de recibir oportunamente su mercancía y cualquier información referente a la misma. Grupo Comercial Atlas no se hace responsable por fallas en la comunicación, envíos y entregas atribuibles a errores u omisiones en la captura de los datos correspondientes por parte del USUARIO.

El titular de la compra deberá presentar una identificación oficial vigente al momento de recibir la mercancía. (INE)

El tiempo de entrega en CDMX y Zona Metropolitana de 1-3 días hábiles. Interior de la República de 4 - 8 días hábiles. Debido a la contingencia por COVID-19 y alta demanda durante temporadas altas (Hot Sale y Buen Fin) pueden existir algunas afectaciones en los tiempos de entrega. Agradecemos su comprensión.

Los plazos de entrega establecidos en la página son aproximados y comienzan al día hábil inmediatamente posterior a la fecha en que el pago es aprobado por las plataformas y/o procesos de validación del SITIO. Esta fecha no necesariamente coincide con la fecha de creación del pedido, por lo que se sugiere al USUARIO estar atento a la notificación de aprobación de pago.

Las entregas de mercancía se realizan en horario abierto entre 10 y 21 hr. En ningún caso podrá establecerse un horario fijo para la entrega de mercancía.

El personal de reparto tiene estrictamente prohibido realizar maniobras de volado de mercancía. En caso de que la mercancía deba ser dejada en un lugar distinto del de uso, el USUARIO deberá firmar allí de conformidad y ya no procederá la garantía por maltrato.

El personal de reparto no tendrá obligación alguna de llevar a cabo maniobras o tareas para liberar los espacios donde colocar la mercancía que esté entregando.

Los plazos establecidos para las entregas foráneas comprenden el tiempo en que Grupo Comercial Atlas entrega la mercancía al proveedor de servicios logísticos encargado del envío. El tiempo de entrega en el domicilio del USUARIO depende enteramente de la organización logística de dicho servicio, por lo que cualquier retraso, si lo hubiere, es responsabilidad de la paquetería y no es imputable a Grupo Comercial Atlas.

En el caso de las entregas realizadas a través de un servicio externo, las entregas se realizarán a pie de puerta. Si el USUARIO solicitara apoyo para la colocación o acomodo de los productos a los operadores de dicho servicio, cualquier daño derivado de dichas maniobras es responsabilidad absoluta del USUARIO, por lo que se invalida cualquier tipo de garantía.

La mercancía que Grupo Comercial Atlas entrega a los proveedores de servicios logísticos se encuentra siempre e invariablemente en perfecto estado. Cualquier daño visible en la mercancía al momento de la entrega al USUARIO es atribuible a las maniobras de transporte y es responsabilidad absoluta del USUARIO negarse a recibir mercancía dañada para facilitar la devolución de esta. En caso de recibir el producto visiblemente dañado, los gastos derivados de la devolución de la mercancía a nuestro Cedis corren por cuenta del USUARIO.

El nombre o firma del USUARIO al momento de la entrega será prueba de conformidad en la recepción. No se aceptarán reclamos por daños estéticos y/o mercancía faltante una vez firmado el recibo de la mercancía.

FACTURACIÓN: Las facturas se modificarán de acuerdo con los procesos internos de la empresa y en los plazos que ésta establezca para tal fin.

Únicamente se aceptan solicitudes de Facturación durante el mes en que se realizó la compra. La facturación corresponderá a los productos adquiridos desglosados en el pedido.

Es responsabilidad del USUARIO solicitar las modificaciones que considere pertinentes con suficiente tiempo para recibir su factura en tiempo y forma.