Términos y condiciones de compra

¡Hola! Bienvenid@ a **Utilex.pe**.

En **Utilex** queremos garantizarte que nuestra tienda online es 100% segura, por ello debes saber:

1. Introducción

Los términos y condiciones realizados para la tienda online www.utilex.pe se encuentran establecidas por **Continental S.A.C. (empresa propietaria de Utilex y Utilex.pe),** identificada con RUC No. 20100038146, con domicilio fiscal ubicado en calle Rene Descartes No. 114 Urb. Santa Raquel II Etapa, Ate, Lima, Perú.

El acceso y uso de esta PLATAFORMA WEB ("plataforma" o "web") se rige por los Términos y Condiciones descritos a continuación, así como por la legislación que se aplique en Perú. En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que realice el Cliente en este sitio, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a esa legislación. Los términos y condiciones contenidos en este instrumento formarán parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendido en la plataforma, entre los usuarios de esta web y **UTILEX**.

La aceptación de los presentes términos y condiciones es imprescindible para el registro del Cliente, quien declara haber leído y aceptado lo estipulado en el presente documento.

2. Características generales de los productos ofrecidos por Utilex

UTILEX ofrece una gran variedad de productos entre los cuales figuran útiles de escritorio, útiles escolares, decoración, etc, respecto de los cuales se presentarán variedad de colores, los que serán mostrados con la mayor precisión posible; sin embargo, los colores que veas dependerán de la visión y/o monitor que tengas, ya que puede que no se exacto.

El Cliente podrá encontrar información sobre los productos, así como una descripción de los mismos en la plataforma. Esta información es únicamente orientativa y a los efectos de proporcionar al Cliente la información más fiable posible para la evaluación de los productos seleccionados antes de su compra.

UTILEX deja constancia que comercializa dentro de sus tiendas, productos que no fabrica, elabora, produce, procesa, marca, empaqueta o trata de otra forma.

3. Modificaciones del acuerdo

Utilex se reserva el derecho de modificación y/o actualización de los términos sin previo aviso, por lo que te recomiendo visitar esta sección para estar al tanto de cualquier novedad sobre las condiciones que rigen a esta tienda online.

4. Capacidad legal para contratar

La capacidad legal, se entiende como adquirir derechos y contraer obligaciones, los cuales son para personas que tienen capacidad legal para contratar los servicios que se ofrecen en Utilex.pe, por lo que no podrán utilizar los servicios tanto los usuarios suspendidos temporalmente como los inhabilitados definitivamente en razón de lo dispuesto en la sección “Registro y uso del sitio”.

En caso se realice algún acto proveniente de menores de edad la responsabilidad será asumida por sus padres, tutores o encargados.

Asimismo, **UTILEX** podrá suspender temporal o definitivamente la participación de usuarios que se compruebe carecen de capacidad legal para usar los servicios ofrecidos en el sitio en cualquier momento en forma temporal o definitiva o cuando al registrarse brinden información que sea falsa, inexacta o fraudulenta.

5. Registro del usuario o cliente

Será requisito necesario para la adquisición de productos en este sitio web, la aceptación de estos términos y condiciones, así como el registro por parte del usuario.

Se entenderán como conocidos y aceptados estos términos y condiciones por el solo hecho del registro, en el que se incluirá una manifestación expresa del usuario sobre el conocimiento de las presentes condiciones de uso y de los siguientes requisitos:

1. Registrarse con datos veraces por parte del usuario en **Utilex.pe**

2. No podrás acceder a más de 1 (una) cuenta con distintas direcciones de correo electrónico o falseando, modificando y/o alterando tus datos personales de cualquier manera posible.

3. Validar la aceptación de los términos y condiciones.

Es importante señalar las siguientes condiciones:

1. 1 (una) persona podrá ser titular de 1 (una) cuenta en Utilex.pe

2. No podrás acceder a más de 1 (una) cuenta con distintas direcciones de correo electrónico o falseando, modificando y/o alterando tus datos personales de cualquier manera posible.

3. Utilex verificará la veracidad de la información brindada por ti, usuario, al momento de tu registro.

Y, queda estrictamente prohibido el uso ilegal del contenido de este sitio, incluyendo su reproducción, modificación, distribución, transmisión, reedición, exhibición o desarrollo.

6. Clave secreta

Una vez registrad@, contarás con tu propia cuenta y contraseña, la cual debe ser confidencial, ya que te permite acceder a un servicio personalizado y seguro que te ofrece **Utilex.pe**.

El cliente asume totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su clave secreta registrada en esta Plataforma, así como el acceso mediante su usuario de Facebook o Google, los cuales le permiten efectuar compras, solicitar servicios y obtener información. Dichas claves y accesos son de uso personal y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de **UTILEX** en caso su utilización indebida

Si se verifica o sospecha alguna acción malintencionada por tu parte, como usuario, en contra a estos términos y condiciones, **Utilex.pe** tendrá el derecho de dar por baja todos los servicios hacia el usuario, cancelar las transacciones en curso e inhabilitar definitivamente las cuentas.

En tal sentido, el Cliente es el único responsable, en caso de compartir el dispositivo de acceso, de proteger sus claves y acceso frente al uso de terceros.

7. Derechos del usuario de este sitio

En **Utilex.pe**, el usuario goza de todos los derechos que le reconoce la legislación peruana sobre materia de protección al consumidor, según Ley N°29571 -Código de Protección y Defensa del Consumidor-, y en materia de protección de datos personales, según Ley N°29733 y su Reglamento (Decreto Supremo N°003-2013-JUS). Esta última incluye los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

El solo hecho de visitar Utilex.pe no impone al usuario obligación alguna, salvo haya aceptado las condiciones ofrecidas por **UTILEX** en la forma que indica los términos y condiciones señalados en esta sección.

UTILEX garantiza que la información sobre las características y condiciones de cada producto ofertado a través de la Plataforma será veraz, la más precisa posible y de fácil acceso al Cliente.

UTILEX garantiza el stock de los productos puestos en promoción a través de distintos medios de comunicación.

UTILEX se reserva el derecho de modificar la información contenida en la Plataforma, tal como las características, condiciones y precio de cada producto, en cualquier momento antes de recibir la solicitud de compra por parte del Cliente y sin previo aviso.

UTILEX no será responsable del incumplimiento de sus servicios si este incumplimiento fuera causado por cualquier circunstancia ajena al control de **UTILEX**.

8. Validez de las ofertas contenidas en la plataforma

La publicidad de promociones que **UTILEX** realice se rigen, principalmente, por las disposiciones de la Ley No. 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor y otras normas que resulten aplicables.

Todos los precios que se indican en la moneda nacional (soles) e incluye los impuestos aplicables. El precio por el flete o despacho del producto no se encuentra incluido.

En cada anuncio que constituya una promoción, de acuerdo a las normas vigentes, se indicará de manera clara y expresa la cantidad mínima de unidades disponibles del producto, la duración de tal promoción y las restricciones, en caso ello sea aplicable.

Los precios de los productos disponibles en la Plataforma, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación de este.

Asimismo, **UTILEX** podrá modificar cualquier información contenida en este sitio, incluyendo las relacionadas con mercaderías, precios, existencias y condiciones en cualquier momento y sin previo aviso, respetando las compras que hayan sido aceptadas hasta dicho momento, siempre sujeto a las condiciones de validación que se indican en los presentes términos y condiciones.

9. Cantidad de productos

UTILEX se reserva el derecho de señalar cantidades máximas para la adquisición de determinados productos de acuerdo a las restricciones indicadas y, publicadas en la Plataforma y publicidad, las cuales son vinculantes para su compra. En ese sentido, **UTILEX** se reserva el derecho de rechazar algún pedido cuando verifique que una o más compras, ya sea con el mismo usuario o dirección de entrega, excede el número total de unidades anunciadas en la oferta o promoción.

10. Medios de pago que se podrán utilizar en la plataforma

Los productos ofrecidos en este sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados productos, podrán ser pagados en línea haciendo uso de una tarjeta de crédito o débito.

Se informa a los clientes que UTILEX no será responsable por eventuales problemas derivados de la imposibilidad o rechazo del banco o entidad emisora de la tarjeta de crédito o débito del cliente para procesar la transacción del pago en línea. El cliente es el único responsable de verificar la validez y disponibilidad con respecto a las transacciones y fondos necesarios para efectuar la compra.

11. Redondeo en el momento a pagar

Las transacciones comerciales realizadas con tarjetas de crédito, débito o similares se mantendrán sin redondeo.

12. Comprobantes de pago

El Cliente deberá decidir correctamente el documento que solicitará como comprobante de pago (boleta de venta electrónica o factura) al momento de adquirir un producto.

El comprobante de pago estará a disposición del Cliente en la dirección electrónica que este haya designado previamente para ello.

13. Formación del consentimiento en los pedidos realizados a través de la plataforma

A través de la Plataforma, **UTILEX** realizará ofertas de productos, que podrán ser aceptadas utilizando los mecanismos que el sitio ofrece para ello. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición que **UTILEX** valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en ese sitio, la confirmación y/o validación y/o verificación por parte de **UTILEX** será requisito indispensable para la formación del consentimiento. Para dar por validada la transacción, una vez recibido el pedido, **UTILEX** verificará:

1. Que dispone de los productos solicitados en stock o, en caso de no disponer de algún producto, se ofrecerá al Cliente el reembolso de su dinero. La venta y despacho de los productos ofrecidos por **UTILEX** se encuentra condicionada a su disponibilidad y a las existencias de producto. En el supuesto negado el producto no se encuentre disponible, **UTILEX** notificará de inmediato al Cliente y devolverá el valor total del producto.

2. Que el medio de pago ofrecido por el usuario es válido.

3. Que los datos registrados por el usuario son auténticos y no media dolo ni/o error.

4. Que, cuando se trate de ofertas y/o promociones, el pedido respete las condiciones detalladas en los textos legales.

En atención a lo señalado en los párrafos anterior, y como una medida de protección a la seguridad de las transacciones, **UTILEX** podrá dejar sin efecto los pedidos cuando verifique que no se cumple uno o más de los criterios establecidos en los literales a, b, c y de precedentes.

En estos casos, y como medida de seguridad para el usuario, **UTILEX** anulará automáticamente el pedido, procediendo a comunicar este hecho a la pasarela de pago correspondiente. Dicha entidad será la única responsable de proceder con la liberación del importe de acuerdo con sus procedimientos.

14. Despacho de los productos

Los productos adquiridos a través de la plataforma de **UTILEX** estarán sujetos a las condiciones de entrega disponibles. La información del lugar de entrega es de exclusiva responsabilidad del Cliente. Los pedidos serán atendidos en el transcurso del día programado y de acuerdo con la disponibilidad publicada en la Plataforma.

Los plazos elegidos para el despacho y entrega se cuentan desde que **UTILEX** haya validado la compra. Este plazo se cumplirá siempre y cuando las condiciones de seguridad y acceso lo permitan, y cuando no se presente un caso fortuito o por motivo de fuerza mayor.

Es responsabilidad del Cliente estar presente en la dirección de entrega, o designar al responsable para su recepción en el rango de horario escogido/designado.

UTILEX entregará los productos en la dirección registrada por el Cliente dentro del plazo desde 4 hábiles hasta 15 días hábiles, dependiendo de si la entrega corresponde a Lima Metropolitana o provincia, contados a partir de la confirmación de la compra. Las entregas se realizarán en el distrito consignado por cada Cliente y de acuerdo a las zonas de alcance de reparto establecidas.

UTILEX esperará un máximo de (5) minutos luego de haberse notificado al usuario la llegada del repartidor a su domicilio. Vencido dicho plazo, **UTILEX** gestionará con el Cliente la reprogramación de la entrega de su pedido en la misma dirección. Esta reprogramación genera un costo adicional de flete por la nueva entrega, equivalente al mismo monto del flete cargado inicialmente, el cual será cargado en el documento de pago. En caso no pudiera hacerse la entrega (por ejemplo, por falta de accesibilidad, seguridad o ejecutada la segunda oportunidad de despacho) se procederá con la anulación del pedido.

15. Cobro del servicio de envío (flete)

El cálculo del flete a cobrar se realizará en función a la distancia entre la dirección de entrega registrada y el almacén de **UTILEX**, el cual se encuentra ubicado en el distrito de Ate, cantidad, tamaño y peso de los productos del pedido.

El costo final del envío se mostrará de manera automática en la Plataforma, de acuerdo a las variables señaladas, antes de finalizar la compra.

16. Política de cambios

UTILEX acepta cambios de sus productos, a excepción de aquellos que hayan sido abiertos, muestren señales de uso o manipulación y que no se cuenten con empaques y/o embalajes originales. Todo cambio o devolución de productos tiene un plazo máximo de 7 días hábiles después de la entrega del pedido.

Para realizar cualquier devolución el Cliente deberá acercarse a cualquier tienda física **UTILEX** con su comprobante de pago, DNI y el producto en perfecto estado, con empaque original y sin señales de uso, asimismo, respecto de los cambios, estos solo procederán siempre y cuando se determine que es una falla de fábrica, para lo cual el cliente deberá enviar una fotografía del producto.

17. Política de reembolso

UTILEX podrá reembolsar al Cliente únicamente en los supuestos que, por responsabilidad de **UTILEX** el producto presente alguna condición que no fue informada previamente.

El Cliente deberá devolver a **UTILEX** el producto y, posteriormente a ello, se efectuará el reembolso bajo el mismo medio de pago por el cual se registró la compra, bajo los plazos establecidos por su entidad financiera.

Para tal efecto, el Cliente deberá comunicarse al chat box o escribiéndonos a ecommerce@utilex.pe

18. Proceso de reembolso:

1. **Solicitud de reembolso:** El cliente deberá comunicarse con nosotros a través del correo ecommerce@utilex.pe en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la fecha de la compra. En su correo deberá indicar los datos de la compra, incluyendo el número de pedido, la fecha, el monto del pago y la razón del reembolso. Si el cliente ya ha recibido el producto, deberá confirmar que éste se encuentra completo, sin uso y en su empaque original. El producto no debe presentar señales de alteraciones o uso.

2. **Verificación de la solicitud:** En UTILEX revisaremos la información proporcionada por el cliente y comprobaremos que cumple con las condiciones establecidas en nuestra política de cambios y devoluciones.

3. **Aprobación o rechazo de la solicitud:** Si la solicitud cumple con nuestras políticas, UTILEX enviará un correo al cliente aprobando la solicitud y brindando información sobre el plazo en el que se realizará el reembolso y el método de pago que se utilizará. Si la solicitud es rechazada, la empresa proporcionará al cliente los motivos de la denegación.

4. **Realización del reembolso: UTILEX** procederá con el reembolso de la siguiente manera:

    1. Si el cliente realizó el pago con tarjeta de crédito o débito, el extorno se reflejará en su cuenta en un plazo de 20 a 25 días hábiles, dependiendo de su banco emisor.

    2. Si el cliente realizó el pago a través de Pago Efectivo, UTILEX le solicitará un número de cuenta débito a la cual se pueda realizar el reembolso, el cual se podrá visualizar en un plazo máximo de 15 días hábiles.

5. **Comunicación de la operación:** UTILEX enviará un correo al cliente informándole sobre la fecha y el monto del reembolso.

19. Consultas, sugerencias y reclamos

Todo comentario, retroalimentación, opinión, sugerencia, ideas que se den a conocer a través de **UTILEX** o que mencionen a **UTILEX** en otros medios serán de propiedad de **UTILEX**, único propietario, y no se limitará en ninguna forma de uso, tanto en lo comercial como también de otra naturaleza. Es por ello, que te sugiero no enviar ningún tipo de comentario o mensaje que no deseas ceder a **UTILEX**.

UTILEX no tendrá ninguna obligación de mantener en forma confidencial ningún comentario, mucho menos pagar a una persona por compensación de estos y responder comentarios de algún usuario.

20. Contenido fotográfico referencial

El Cliente se compromete a respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial de **UTILEX**. En consecuencia, el Cliente se abstendrá de suprimir, alterar, o manipular cualquier elemento, archivo, o contenido en la Plataforma, y por ningún motivo realizará actos tendientes a vulnerar la seguridad, los archivos o bases de datos que se encuentren protegidos.

El Cliente podrá utilizar la Plataforma e imprimir y descargar los extractos de la misma para su uso no comercial de acuerdo a lo siguiente:

1. El Cliente no deberá hacer un uso indebido de la Plataforma (incluyendo “hacking” o “scraping”)

2. Salvo que se prevea lo contrario, los derechos de la propiedad intelectual y los derechos de autor de la Plataforma y respecto del material publicado en la misma (incluyendo a título enunciativo, pero no taxativo, fotografías e imágenes gráficas) son propiedad de **UTILEX**, Este material está protegido por los tratados y la normativa sobre propiedad intelectual que resulte aplicable.

3. El Cliente no podrá modificar las copias digitales o en papel de cualquier material que hubiera impreso de acuerdo con esta cláusula y, asimismo no podrá usar las imágenes, fotografías o cualquier otro material gráfico o audiovisual o secuencias de audio por separado del texto al que acompañen.

4. El Cliente deberá asegurarse de que la condición de **UTILEX** como el autor del material de la Plataforma sea en todo momento reconocida y mencionada.

5. El Cliente no está autorizado a usar ninguno de los materiales de la Plataforma o la Plataforma en sí misma con fines comerciales sin obtener una licencia de **UTILEX** para tal efecto.

Excepto conforme a lo previsto en esta cláusula, no podrá usarse la Plataforma, y ninguna parte de la misma podrá reproducirse o guardarse en esta plataforma o incluirse en cualquier sistema o servicio de recuperación electrónica privado o público, sin el previo consentimiento por escrito de **UTILEX**.

21. Otros sitios web

UTILEX no garantiza, avala ni respalda de ninguna forma el acceso a información o contenido de cualquier otro sitio web o portal.

22. Jurisdicción y ley aplicable

Estos términos y condiciones se rigen en todos sus puntos por las Leyes vigentes en la República del Perú.

Si alguna práctica de estos términos y condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes; asimismo, será sometida a los tribunales competentes de la ciudad de Lima, Perú.