

Términos y Condiciones de Compra de la tienda WIN

Los términos y condiciones descritos a continuación, son aplicables a todos los productos ofrecidos en la tienda virtual WIN.

1.- Registro de pedidos

Al ingresar a la Tienda Virtual el cliente podrá seleccionar el producto de su preferencia, la forma de pago y entrega que desee. Luego de ello, el Cliente deberá completar y verificar la siguiente información: datos completos, el número de cuotas para realizar el pago del dispositivo y el método de entrega. Completado los datos, el cliente deberá confirmar su compra aceptando los términos y condiciones de la tienda, momento a partir del cual se considerará la ACEPTACIÓN DE COMPRA y carga / PEDIDO REGISTRADO quedando a la espera de:

- (i) La evaluación crediticia respectiva para la compra del dispositivo.
- (ii) La dirección de entrega concuerde con la dirección donde cuenta con el servicio de Internet WIN.

2.- Confirmación de pedido

Una vez terminado el proceso de compra *mediante la tienda*, El Cliente recibirá un correo con el resumen de su compra lo cual CONFIRMA la solicitud de su pedido y dentro de las 48 horas siguientes, se hará entrega del producto según el método de entrega elegido.

En caso El Cliente realice la compra *mediante un instalador* de WIN, recibirá el resumen de su preventa, posteriormente un asesor de WIN se comunicará al número de contacto indicado en el formulario para realizar un contrato por voz y concretar la venta. A partir de este momento se considerará PEDIDO CONFIRMADO y dentro de las 48 horas siguientes, se hará entrega del producto según el método de entrega elegido.

3.- Servicio de delivery

La cobertura de nuestro servicio delivery abarca sólo las zonas donde ya se encuentre activo el servicio de WIN. Del mismo modo, las tarifas son variables dependiendo del tamaño del producto y lugar de envío. El costo del envío será cargado a El Cliente en su totalidad y será cancelado en su recibo más próximo de servicio. En tal sentido, la factibilidad de entrega del PEDIDO REGISTRADO en la dirección indicada por El Cliente, está sujeta a la confirmación del asesor de servicio. Queda expresamente establecido que el personal de delivery no está autorizado a abrir el producto ni a recibir pagos en efectivo.

4.- Entrega de pedidos confirmados

Cada vez que compres un producto a través de nuestro sitio <https://win.pe/tienda>, podrás fácilmente coordinar el envío de tus productos. El tiempo que tarda la entrega desde que es confirmado el pedido hasta que llega a la dirección señalada por ti, dependerá del método de envío elegido.

*Para delivery:

- El tiempo de entrega inicia una vez confirmado el pedido y está sujeta a la disponibilidad de stock de los productos seleccionados. En ese sentido, WIN hará el mayor de sus esfuerzos para entregar dentro de las siguientes 48 horas el PEDIDO CONFIRMADO. Sin embargo, en caso no pueda entregarse el pedido dentro de dicho plazo, se informará al cliente una nueva fecha de entrega.

- La empresa es responsable del equipo hasta que llegue al cliente. El extravío del producto es de exclusiva responsabilidad WIN durante el proceso de reparto. WIN, al realizar la entrega de un producto, envía al transportista, una “GUÍA DE REMISIÓN”, la cual debe ser firmada por el Cliente (titular del servicio), dejando constancia que recibió el producto, y realizó la revisión física externa del mismo verificando que este se encuentre en buenas condiciones. De tener alguna observación al momento de la recepción, deberá indicar el motivo por el que rechaza la entrega, no firmar la guía de remisión, y ponerse en contacto inmediatamente con WIN enviando un correo a tienda@win.pe; asimismo, el transportista deberá llevarse el producto. Luego de la aceptación del producto y firma documentaria, el usuario no podrá presentar reclamo por faltante del mismo, sólo se atenderán reclamos por temas de garantía descrita dentro del numeral 8.
- La entrega es personal e intransferible. Es obligatoria, la presencia física de El Cliente (titular del servicio) debidamente identificada con DNI en la dirección de entrega durante la fecha programada.
- El tiempo de espera máximo del delivery es de 10 minutos, en el caso de que el despacho no pueda ser concretado en la fecha acordada debido a que no se El Cliente (titular del servicio), WIN reprogramará la entrega de forma automática para la siguiente fecha disponible y notificará al cliente por cualquiera de estos medios: SMS, teléfono, correo electrónico, WhatsApp, siendo responsabilidad del cliente estar atento a la nueva entrega. WIN sólo se compromete a hacer una única reprogramación adicional al primer envío.
- En el caso que no se concrete el segundo envío, WIN notificará al cliente por cualquiera de estos medios: SMS, teléfono, correo electrónico, WhatsApp, para reprogramar la fecha de entrega. El Cliente será responsable de asumir nuevamente el costo de envío.

*Para recojo en tienda:

- El Cliente recibirá un correo por parte de tienda@win.pe con el resumen de su compra lo cual CONFIRMA la solicitud de su pedido, con el cual podrá acercarse para retirarlo de la tienda/punto de retiro en nuestro almacén ubicado en Av. Javier Prado Este 1155, La Victoria, Terrapuerto de Exclusiva. En caso la compra se realice mediante un instalador de WIN, El Cliente deberá esperar la llamada por parte de WIN para CONFIRMAR la compra.
- Todo pedido para recoger en tienda deberá realizarse con 48 horas de anticipación al día de recojo. Para ello El Cliente tiene completa responsabilidad de retirar el/los producto(s) adquirido(s).
- Se debe considerar que el horario de atención, para el recojo de productos en tienda/punto de retiro, es de lunes a viernes de 9am a 4pm.
- La entrega es personal e intransferible, por lo que la persona que realizó la compra (titular del servicio) deberá acercarse con su documento de identidad para recoger la mercadería. Asimismo, deberá realizar la revisión física externa del mismo verificando que este se encuentre en buenas condiciones. De tener alguna observación al momento de la entrega del producto en sus manos, deberá indicar el motivo por el que rechaza la entrega, no firmar la “GUÍA DE REMISIÓN”, y ponerse en contacto inmediatamente con WIN enviando un correo a tienda@win.pe.

Para ambos casos la entrega de pedidos está sujeta a:

- La presentación del documento de identidad original del Cliente que figura en el PEDIDO CONFIRMADO.
- La firma de la respectiva GUÍA DE REMISIÓN.
- La imposibilidad de entrega por no haberse podido cumplir cualquiera de las condiciones indicadas, acarreará la cancelación del pedido según lo indicado en el numeral 6.

5.- Modificaciones

El PEDIDO CONFIRMADO no admite modificaciones. En caso el Cliente desee hacer un cambio deberá solicitar la cancelación del PEDIDO CONFIRMADO de acuerdo a lo indicado en el numeral 6 siguiente y hacer un nuevo registro de pedido.

6.- Cancelación de pedidos

Un PEDIDO CONFIRMADO podrá ser cancelado por el Cliente dentro de las primeras 12 horas luego de haberse confirmado el pedido, a través de un correo electrónico enviado a tienda@win.pe.

Un PEDIDO CONFIRMADO podrá ser cancelado por WIN en los siguientes supuestos:

- Cuando no resulta posible confirmar el pedido con El Cliente los datos de contacto proporcionados dentro de las 12 horas siguientes de haber sido recibido el pedido.
- Cuando no sea aprobada la evaluación crediticia para la adquisición del producto.
- Cuando la dirección de entrega del producto no concuerde con la dirección registrada por el titular del servicio de Win.
- Cuando el pedido haya sido rechazado o calificado como transacción fraudulenta.
- Cuando se identifique una duplicidad de pedidos.
- Cualquier imposibilidad de entrega que se produzca por no haberse cumplido alguna de las condiciones detalladas en el numeral 4 de estos Términos y Condiciones.
- Ausencia de El Cliente (titular del servicio) al momento de la entrega del PEDIDO CONFIRMADO.
- Falta de disponibilidad de stock.

La cancelación de cualquier pedido que no haya sido a solicitud de El Cliente (titular del servicio) le será comunicada a través de cualquiera de los datos de contacto proporcionados durante el registro del pedido.

7.- Pago

El pago de cualquier PEDIDO se hará a través el recibo de servicio y tendrá las siguientes opciones:

- Pago en 1 (una) cuota
- Pago en 6 (seis) cuotas

Ambas serán cargadas en el recibo de servicio únicamente por el plazo indicado.

En caso el cliente entre en suspensión o baja del servicio, se compromete a la cancelación total de las cuotas que tenga pendientes al momento de solicitar la suspensión o baja del servicio.

8. Condiciones de garantía de los productos comercializados por WIN

Los productos comercializados por WIN son nuevos, están en perfecto estado y tienen una **garantía de 6 meses**. Para optar por la garantía del equipo, el cliente debe comunicarse con la empresa enviando un correo a tienda@win.pe e indicar el medio por el que ha adquirido el/los producto(s), así como el código del producto **SSID** que se encuentra en la base del equipo, para coordinar el recojo del mismo. El producto

tendrá que encontrarse en perfectas condiciones, contar con empaques originales y no debe haberse hecho ninguna restauración de fábrica.

El motivo de cambio debe corresponder a uno de los siguientes motivos para que sea efectivo: (1) falla del producto, (2) defecto de fabricación o (3) error en el envío.

1. Error o imperfección en el producto que provoque un nulo funcionamiento en el mismo.
2. Error en el diseño durante la fabricación que resulte en un defecto, fragilidad o deficiencia del producto.
3. Envío de un producto equivocado.

Recuerda:

Todo cambio del producto debe realizarse presentando la copia GUÍA DE REMISIÓN con empaque y etiquetas originales. No existen devoluciones.

9.- Más información

Para cualquier consulta sobre la Tienda Virtual o el estado de un PEDIDO CONFIRMADO El Cliente podrá enviar un correo electrónico a tienda@win.pe.