

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Bienvenidos a **SERRANTRA**, antes de que decidas consultar y tomar los servicios que ofrece **SERRANTRA**, te recomendamos que leas cuidadosamente los presentes Términos y Condiciones a los que estarás sujeto, ya que una vez que los admitas estarás aceptando un acuerdo obligatorio bajo el cual usted acepta utilizar **SERRANTRA** disponible a través de cualquier dispositivo.

### DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Este contrato describe los términos y condiciones generales (en adelante únicamente "**TÉRMINOS Y CONDICIONES**") aplicables al uso de página web, contenidos, productos y servicios ofrecidos a través del sitio <https://www.serrantra.com/> (en adelante, "**SITIO WEB**"), del cual es titular SERRANTRA, S.A. DE C.V. (en adelante, "**SERRANTRA**"). quien tiene su domicilio establecido en la Ciudad de México, en la siguiente dirección:

Espinela Número 6631, Interior A, Colonia Tres Estrellas, C.P. 07820, Gustavo A. Madero Ciudad de México.

El **SITIO WEB** de **SERRANTRA** le brinda acceso a una variedad de recursos, incluidos la venta de videojuegos, DLC, accesorios gamer, consolas y servicios de reparación de consolas y controladores, guías y tutoriales de juegos (colectivamente "**SERVICIOS**"). Los **SERVICIOS**, incluidas las actualizaciones, mejoras, nuevas funciones y/o la adición de nuevas propiedades web, están sujetos a estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

Toda persona que desee acceder o utilizar el **SITIO WEB** o los **SERVICIOS** ofrecidos, acepta y deberá cumplir con estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, así como con las políticas y principios incorporados en este documento. En caso de que alguien no acepte los términos y condiciones actuales, debe evitar usar el **SITIO WEB** y/o comprar los **SERVICIOS** ofrecidos.

### CONTENIDO DEL SITIO WEB

El **SITIO WEB** proporciona a los usuarios el acceso en línea a una recopilación de información y materiales.

El **SITIO WEB** también contiene textos, fotos, gráficos, logotipos, elementos de botones, imágenes, obras de autoría, y otra información (colectivamente, "**CONTENIDO**"), y puede facilitar el acceso a cierto tipo de software patentado que se utiliza para navegar y usar la funcionalidad que este Sitio Web ofrece ("**SOFTWARE**").

### CONDICIONES DE USO

El acceso y el uso del **SITIO WEB** (así como a cualquier otro sitio web propiedad de **SERRANTRA**) está sujeto a las siguientes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, como también a todas las leyes y reglamentos aplicables. Por favor, lea detenidamente estas condiciones.

Si Usted no desea y no acepta adherirse a cualquiera de estos términos o condiciones, no estará autorizado para acceder o utilizar este Sitio Web o cualquier **CONTENIDO, SERVICIOS** o **SOFTWARE** de este **SITIO WEB**. Su acceso y uso de este **SITIO WEB** constituye su aceptación y acuerdo para cumplir con cada uno de **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

Los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** pueden ser cambiados, modificados, completados o actualizados de vez en cuando por **SERRANTRA**, sin previo aviso. Salvo indicación en contra, los nuevos **SERVICIOS, CONTENIDOS** y **SOFTWARE** que se agreguen al **SITIO WEB** también estarán sujetos a estas **TÉRMINOS Y CONDICIONES** a partir de la fecha que hayan sido incorporados. Se le recomienda revisar el **SITIO WEB** periódicamente para consultar las actualizaciones y cambios.

La información contenida en el **SITIO WEB** no debe ser usada por cualquier persona en algún país o jurisdicción donde su uso constituiría una violación de la ley. Si éste es su caso, Usted no está autorizado para acceder o usar ninguna información contenida en este **SITIO WEB**

Para los efectos de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, se entenderá por "**USUARIO**" a cualquier persona que sin importar su naturaleza ingrese al **SITIO WEB** y/o a cualquiera de las subpáginas que desplieguen su contenido, que se dé de alta y/o use cualquiera de los **SERVICIOS** que se ofrecen **SERRANTRA** a través del **SITIO WEB**.

La utilización del **SITIO WEB** por el **USUARIO** supone la aceptación de todas y cada una de las condiciones que se incorporan en los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

El acceso al **SITIO WEB** por parte del **USUARIO** tiene carácter libre y, por regla general es gratuito sin que el **USUARIO** tenga que proporcionar una contraprestación para poder disfrutar de ello, salvo que el **USUARIO** dese adquirir los **SERVICIOS** ofrecidos en el **SITIO WEB**, en el entendido de que para adquirir cualquiera de los **SERVICIOS** deberá pagar el costo por cada uno de ellos.

Para acceder a parte de los **CONTENIDOS** y **SERVICIOS** el **SITIO WEB** podría solicitarle suscripción o registro previo del **USUARIO**.

El **SITIO WEB** se encuentra dirigido exclusivamente a personas que cuenten con la mayoría de edad (mayores de 18 años) reconocida en los Estados Unidos Mexicanos; en este sentido, deslinda de cualquier responsabilidad por el incumplimiento de este requisito a **SERRANTRA**.

El **SITIO WEB** está dirigido principal pero no exclusivamente a **USUARIOS** residentes en los Estados Unidos Mexicanos, por lo cual **SERRANTRA**, no asegura que el **SITIO WEB** cumpla total o parcialmente con la legislación de otros países, de forma que, si el **USUARIO** reside o tiene su domicilio establecido en Otro país y decide acceder o utilizar el **SITIO WEB** los hará bajo su propia responsabilidad y deberá asegurarse de que tal acceso y

navegación cumple con la legislación local que le es aplicable, lo cual exime a **SERRANTRA** de cualquier responsabilidad que pueda derivar de dicho acto.

Se hace del conocimiento del **USUARIOS** que el **SERRANTRA** podrá administrar o gestionar el **SITIO WEB** de manera directa o a través de un tercero, lo cual no modifica en ningún sentido lo establecido en los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

El **USUARIO** acepta indemnizar a **SERRANTRA** y sus empresas filiales, agentes, representantes, empleados, funcionarios, directores, licenciarios, patrocinadores, socios, proveedores y contratistas (conjuntamente, los "**AFILIADOS**") contra cualquier reclamación, responsabilidades, daños, costos y gastos (incluyendo honorarios razonables de abogados y costos legales) que surjan de o en conexión con cualquier material publicado o sometido por el **USUARIO**. El **SERRANTRA** se reserva el derecho en cualquier momento y a su sola discreción, de borrar, mover o editar cualquier material publicado o sometido por el usuario.

## **ACCESO Y NAVEGACIÓN EN EL SITIO WEB**

**SERRANTRA** se reserva el derecho a garantizar la continuidad y disponibilidad del **CONTENIDO** o de los **SERVICIOS** ofrecidos a través del **SITIO WEB**, no obstante, el **SERRANTRA** llevará a cabo las acciones que de acuerdo con sus posibilidades le permitan mantener el buen funcionamiento del **SITIO WEB**, sin que esto suponga alguna responsabilidad.

Tratándose de los **SERVICIOS**, estos estarán disponibles hasta agotar existencias o sujetos a un periodo de tiempo, mismo que será informado al **USUARIO** al momento de realizar la compra o posterior a esta. Todas las descripciones de los **SERVICIOS**, especificaciones y precios están sujetos a cambios por **SERRANTRA** en cualquier momento sin previo aviso.

De igual forma **SERRANTRA** no será responsable ni garantiza que el **CONTENIDO** o **SOFTWARE** al que pueda accederse a través del **SITIO WEB**, se encuentre libre de errores, software malicioso, o que pueda causar algún daño a nivel de software o hardware en el equipo a través del cual el **USUARIO** accede al **SITIO WEB**.

**SERRANTRA** tampoco se hace responsable de los daños que pudiesen ocasionarse por un uso inadecuado del **SITIO WEB**. En ningún caso **SERRANTRA** será responsable por las pérdidas, daños o perjuicios de cualquier tipo que surjan por el sólo acceso o utilización del **SITIO WEB**.

Además, en relación con el uso del **SITIO WEB**, el **USUARIO** acepta NO:

- a) Subir o transmitir cualquier mensaje, información, datos, texto, software o imágenes, o cualquier otro contenido que sea ilegal, dañino, amenazador, abusivo, acosador, agravante, difamatorio, vulgar, obsceno, o de otra manera objetable, o que puede invadir el derecho a la privacidad o publicidad de otros;

- b) Usar el **SITIO WEB** para hacerse pasar por cualquier persona o entidad, o tergiversar su afiliación con una persona o entidad;
- c) Usar el **SITIO WEB** para falsificar encabezados o manipular identificadores para camuflar el origen de cualquier Contenido transmitido a través de los **SERVICIOS**;
- d) Crear una identidad falsa con el propósito de engañar a otros o hacerse pasar por otra persona o entidad;
- e) Subir o transmitir cualquier material de la no tenga derecho a reproducir, mostrar o transmitir bajo cualquier ley o bajo relación contractual;
- f) Subir archivos que contengan virus, troyano, gusanos, bombas de tiempo, bots de cancelación, archivos corruptos, o cualquier otro software o programas que puedan dañar el funcionamiento de los equipos o la propiedad de **SERRANTRA** o de otro;
- g) Eliminar del **SITIO WEB** cualquier atribución de autoría, avisos legales o designaciones de propiedad o etiquetas que suba a cualquier función de comunicación;
- h) Utilizar las funciones de comunicación del **SITIO WEB** de una manera que afecta negativamente la disponibilidad de los **SERVICIOS** a otros **USUARIOS**;
- i) Modificar el **SITIO WEB** para subir o transmitir cualquier publicidad no solicitada, materiales promocionales, "correo basura", "spam", "cartas en cadena", "esquemas piramidales" o cualquier otra forma de solicitud, comercial o de cualquier otra índole;
- j) Infringir cualquier ley local, estatal, nacional o internacional al hacer uso del **SITIO WEB** o de los **SERVICIOS** ofrecidos;
- k) Modificar o utilizar el **SITIO WEB** para subir o transmitir algún material que infrinja cualquier patente, marca registrada, marca de servicio, secretos comerciales, derechos de autor u otros derechos de propiedad de cualquier persona;
- l) Manipular o exhibir el **SITIO WEB** mediante el uso de técnicas de enmarcado, de espejo o tecnología de navegación similar, o enlazar directamente cualquier parte del **SITIO WEB** que no sea la página principal de este **SITIO WEB**, de acuerdo con la licencia limitada y el acceso del **SITIO WEB** descrito más adelante;
- m) Registrar, suscribir, intentar registrar, tratar de suscribir, dar de baja, o intentar dar de baja, a cualquier tercero o cualquier **SERVICIO** sin estar expresamente autorizado por **SERRANTRA**, o
- n) Utilizar el **SITIO WEB** para recoger o de otra manera recopilar información acerca de otros, incluidas las direcciones de correo electrónico.

**SERRANTRA** se reserva el derecho de ejercer cuantas acciones legales considere oportunas en respuesta a violaciones efectivas o supuestas, de lo anterior, incluyendo, pero no limitadas a la suspensión o cancelación del acceso del **USUARIO** y/o de su cuenta. **SERRANTRA** puede cooperar con las autoridades legales y/o con terceros en la

investigación de cualquier sospecha o denuncia de crimen informático o cualquier ilícito de naturaleza penal.

**SERRANTRA** se reserva el derecho de revelar, en cualquier momento, cualquier información que considere necesaria para dar cumplimiento a cualquier ley, reglamento, proceso legal o a solicitud de cualquier entidad gubernamental aplicable, o a modificar, rechazar el envío o eliminar, en todo o en parte, cualquier información o material, a su sola discreción.

## **USUARIOS INTERNACIONALES.**

El **SITIO WEB** es controlado y operado por **SERRANTRA** desde sus oficinas en México. No se asegura que los **CONTENIDOS** del **SITIO WEB** sean apropiados o estén disponibles para uso fuera de la Republica Mexicana o que el acceso a los **CONTENIDOS** cumpla con la legislación aplicable en todos los países o territorios. El **USUARIO** no puede usar el **SITIO WEB** o exportar los **CONTENIDOS** del **SITIO WEB** en violación de las leyes y reglamentos de exportación de los Estado Unidos Mexicanos. Si accede al **SITIO WEB** desde lugares fuera de México, el **USUARIO** es responsable de cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables.

**SERRANTRA** no garantiza que el uso de cualquier información, materiales o características y funciones incluidas sea apropiado para cualquier otra jurisdicción. El **SITIO WEB** no está concebido para ser usado por cualquier persona en cualquier jurisdicción donde (por motivos de nacionalidad, residencia, ciudadanía u otras) la publicación o disponibilidad del **SITIO WEB** y sus **CONTENIDOS** puedan contravenir las leyes o regulaciones locales. Las personas que estén afectadas por dichas restricciones o prohibiciones no deben acceder o utilizar el **SITIO WEB**. Al acceder o utilizar el **SITIO WEB**, el **USUARIO** lo hace por iniciativa propia y es el único responsable por el cumplimiento de las leyes aplicables y regulaciones locales.

## **HIPERVÍNCULOS A SITIOS WEB DE TERCEROS**

El **SITIO WEB** puede contener enlaces, contenidos, servicios o funciones, de otros sitios de internet pertenecientes y/o gestionados por terceros, como por ejemplo imágenes, videos, comentarios, motores de búsqueda, etc. Tales enlaces se proporcionan sólo para referencia rápida y para facilidad de uso. **SERRANTRA** no tiene control sobre dichos sitios web y no se hace responsables por su contenido o exactitud y no respalda estos sitios a menos que específicamente lo indiquemos. En el caso de que este **SITIO WEB** ofrezca enlaces a otros sitios web que no sean propiedad de **SERRANTRA**, el **USUARIO** reconoce y acepta que **SERRANTRA** no es responsable y no asume ninguna obligación por el contenido de productos, servicios u otros materiales que estén disponibles en dichos sitios web.

**SERRANTRA** No acepta ninguna responsabilidad por cualquier información, productos, anuncios, contenidos, servicios o software accesible a través de estos sitios web de terceros o por cualquier acción que el **USUARIO** pueda tomar como resultado del enlace a cualquier sitio web. Es probable que dichos sitios tengan establecidos términos específicos de uso y políticas de privacidad que el **USUARIO** debe revisar. **SERRANTRA** no tiene ninguna obligación de mantener vínculos en este Sitio Web, y puede eliminar un enlace en cualquier momento y a su sola discreción, por cualquier motivo que sea. **SERRANTRA** no será responsable, directa o indirectamente, por los daños o pérdidas causadas o supuestamente causadas por o en conexión con el uso o la confiabilidad de dicho contenido, productos, servicios u otros materiales disponibles u ofrecidos a través de tal sitio web.

La posible utilización de enlaces, contenidos, servicios o funciones tendrá por objeto mejorar la experiencia del **USUARIO** al hacer uso del **SITIO WEB**, sin que pueda considerarse una sugerencia, recomendación o invitación para hacer uso de sitios externos. **SERRANTRA** en ningún caso revisará o controlará el contenido de los sitios externos, de igual forma, no hace propios los productos, servicios, contenidos, y cualquier otro material existente en los sitios enlazados; por lo cual, tampoco se garantizará la disponibilidad, exactitud, veracidad, validez o legalidad de los sitios externos a los que se pueda tener acceso a través del **SITIO WEB**.

## **OPINIONES**

**SERRANTRA** se exime de cualquier tipo de responsabilidad derivada de la información, opiniones, comentarios, ideas u otros contenidos realizados por los visitantes en su sitio web. Tampoco se permitirán comentarios difamatorios, injuriosos, calumniosos, obscenos, amenazadores, discriminatorios, o bien que inciten a la violencia.

## **DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

El **SITIO WEB** y todos sus derechos de propiedad intelectual e industrial, títulos e intereses son propiedad única de **SERRANTRA** por sí o como parte cesionaria, entendiéndose por esto el código fuente que hace posible su funcionamiento, así como las imágenes, archivos de audio o video, logotipos, marcas, combinaciones de colores, estructuras, diseños y demás elementos que lo distinguen. En consecuencia, el **USUARIO** acepta no copiar, distribuir, mostrar públicamente, alterar, modificar, descompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa o cualquier otro intento de descubrir el código fuente del **SOFTWARE**. Además, el **USUARIO** se compromete a no acceder a los **SERVICIOS** o al **CONTENIDO** por cualquier otro medio que no sea la interfaz que el Propietario pone a disposición a través de este **SITIO WEB** para proporcionar acceso al **CONTENIDO**.

**SERRANTRA** es una marca debidamente registrada, protegida por la Ley de la Propiedad Industrial tanto en México como en el extranjero según las leyes y los tratados internacionales aplicables. La utilización, difusión, exhibición, explotación, comercialización

o cualquier otro uso, sea parcial o total, de forma idéntica o que confunda en menor o mayor grado; sea por cualquier medio, incluyendo mas no limitándose al impreso, magnético, óptico, electrónico o informático, está expresamente prohibido. Cualquier contravención a lo anteriormente expuesto o la legislación aplicable en materia de propiedad industrial y derechos de autor será considerada y perseguida como un delito de comisión directa.

Los logotipos, diseños, formas, marcas nominativas, innominadas y mixtas de **SERRANTRA**, así como los encabezados de página, gráficos personalizados, iconos de botones, corresponden a marcas de servicio, y/o imágenes derivadas de la marca **SERRANTRA** está debidamente registrados ante las autoridades competentes y son propiedad. Los derechos de Propiedad Intelectual correspondientes a **SERVICIOS**, así como los materiales y signos distintivos, dominios de la página, los derechos de uso y explotación correspondientes, mismos que incluyen más no se limitan a su publicación, reproducción, divulgación, transformación y distribución son propiedad exclusiva de **SERRANTRA**. El usuario no adquirirá en ninguna circunstancia concesión o derecho alguno sobre la propiedad intelectual e industrial **SERRANTRA** por el mero uso de su página o por los **SERVICIOS** ofrecidos en las misma; por lo tanto, su uso no podrá ser considerado como una autorización tácita o expresa para utilizar alguno de los elementos de la propiedad intelectual o de derecho de autor de **SERRANTRA** con algún fin diverso a los contemplados los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

El **USUARIO** se compromete a respetar los derechos de Propiedad Intelectual e Industrial de **SERRANTRA**, absteniéndose de suprimir, alterar, o manipular cualquier elemento, archivo, o contenido, del **SITIO WEB**, y por ningún motivo realizará actos tendientes a vulnerar la seguridad, los archivos o bases de datos que se encuentren protegidos, ya sea a través de un acceso restringido mediante un usuario y contraseña, o porque no cuente con los permisos para visualizarlos, editarlos o manipularlos.

## **TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares vigente en los Estados Unidos Mexicanos en adelante (**LFPDPPP**), **SERRANTRA** se compromete a su debido cumplimiento adoptando las medidas necesarias que estén a su alcance para asegurar la privacidad y protección de los Datos Personales recabados de forma que se garantice su seguridad, se evite su alteración, pérdida o tratamiento no autorizado.

A efecto de dar cumplimiento a lo establecido en **LFPDPPP**, todo dato personal que sea recabado a través del **SITIO WEB** será tratado de conformidad con los principios de licitud, calidad, finalidad, lealtad, y responsabilidad. Todo tratamiento de datos personales quedará sujeto al consentimiento de su titular. En todo caso, la utilización de datos financieros o patrimoniales, requerirán de autorización expresa de sus titulares, no obstante, esta podrá darse a través del propio **SITIO WEB** utilizando los mecanismos habilitados para tal efecto, y en todo caso se dará la mayor diligencia y cuidado a este tipo de datos. Lo mismo ocurrirá

en el caso de datos personales sensibles, considerando por estos aquellos que debido a una utilización indebida puedan dar origen a discriminación o su divulgación conlleve un riesgo para el titular. Estas obligaciones subsistirán de manera indefinida, aún después de finalizar la relación con **SERRANTRA**.

**SERRANTRA** se reserva el derecho a modificar su Política de Privacidad, de acuerdo a sus necesidades o derivado de algún cambio en la legislación. El acceso o utilización del **SITIO WEB** después de dichos cambios, implicará la aceptación de estos cambios.

El **SITIO WEB** podrá incluir hipervínculos o enlaces que permitan acceder a páginas web de terceros distintos de **SERRANTRA**. Los titulares de dichos sitios web dispondrán de sus propias políticas de privacidad y protección de datos, por lo cual **SERRANTRA**, no asume ningún tipo de responsabilidad por los datos que son facilitados por el Usuario a través de cualquier Sitio Web distinto a [www.serrantra.com](http://www.serrantra.com).

## USO DE COOKIES

**SERRANTRA** Puede utilizar *cookies* en su computadora o dispositivo móvil que pueden ser combinadas con otra información personal que poseemos sobre el **USUARIO** para completar por adelantado ciertos formularios online para su propia conveniencia. También utilizamos cookies para analizar el uso por parte de los visitantes de nuestros sitios web. En base a este análisis comprendemos mejor cuáles áreas de nuestros sitios son más útiles y populares de manera que podamos planificar mejoras y actualizaciones. Las cookies facilitan la navegación, la hacen más amigable, y no dañan el dispositivo de navegación, para ello, pueden recabar información para ingresar al **SITIO WEB**, almacenar las preferencias del **USUARIO**, así como la interacción que este tenga con el Sitio Web, como por ejemplo: la fecha y hora en la que se accede al **SITIO WEB**, el tiempo que se ha hecho uso de este, los sitios visitados antes y después del mismo, el número de páginas visitadas, la dirección IP de la cual accede el usuario, la frecuencia de visitas, etc.

Este tipo de información será utilizada para mejorar el Sitio Web, detectar errores, y posibles necesidades que el **USUARIO** pueda tener, lo anterior a efecto de ofrecer a los Usuarios servicios y contenidos de mejor calidad. En todo caso, la información que se recopile será anónima y no se identificará a usuarios individuales.

En caso de que el Usuario no desee que se recopile este tipo de información deberá deshabilitar, rechazar, restringir y/o eliminar el uso de *cookies* en su navegador de internet. Los procedimientos para realizar estas acciones pueden diferir de un navegador a otro; en consecuencia, se sugiere revisar las instrucciones facilitadas por el desarrollador del navegador. En el supuesto de que rechace el uso de cookies (total o parcialmente) el **USUARIO** podrá continuar haciendo uso del **SITIO WEB**.

Es importante recordar que si se deshabilitan o eliminan algunas o todas las *cookies* se puede afectar el funcionamiento correcto de algunos servicios de la red, incluyendo el



**SITIO WEB**, e impidiendo que la experiencia de navegación esté exenta de problemas y sea más personalizada.

**SERRANTRA** y nuestros proveedores de servicios o servidores de terceros también pueden usar *cookies* o tecnologías similares para obtener información de las actividades de navegación durante el transcurso del tiempo y en diferentes páginas web. A pesar de que, como especificamos con anterioridad, el **USUARIO** tiene la posibilidad de controlar el uso de las *cookies* a través del navegador, actualmente no respondemos a la señal de no rastrear u otros mecanismos que sirven de método para evitar la obtención de información de las redes de páginas web y servicios online en los cuales participamos.

Recurrimos a terceros como proveedores de publicidad digital para colocar avisos en páginas web de terceros u otros medios (por ejemplo, plataformas de redes sociales). Esto nos permite a nosotros y a terceros identificar publicidades de productos y servicios que puedan ser de interés al **USUARIO**. Los proveedores de publicidad digital, publicistas, patrocinadores y/o herramientas para medir el tráfico utilizan *cookies*, JavaScript, web beacons (incluyendo clear GIFs), Flash LSOs y otras tecnologías de rastreo para medir la eficacia de sus publicidades y para personalizar el contenido publicitario. Estas *cookies* de terceros y demás tecnologías están regidas por la política de privacidad específica de cada tercero, no por estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**. Podemos brindar a estos terceros publicitarios información sobre Usted.

Es posible que en el futuro estas políticas respecto a las *cookies* cambien o se actualicen, por ello es recomendable revisar las actualizaciones que se realicen a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, con objetivo de estar adecuadamente informado sobre cómo y para qué utilizamos las *cookies* que se generan al ingresar o hacer uso del **SITIO WEB**.

## **POLÍTICA DE ENVÍOS**

**Es importante que sepas que el período de entrega de tu nuevo pedido varía en función de las siguientes circunstancias:**

- Tipo de pedido de que se trate
- Canal por el que hayas gestionado tu pedido (web, teléfono, tienda).
- Hora en la que tu pedido quede registrado (grabado) en nuestros sistemas (mañanas o tardes).

No obstante, tu pedido en el caso de que sea un dispositivo te será entregado entre uno y tres días laborales después de haberse iniciado su gestión, siempre que tengamos disponibilidad del mismo. En el caso de contrataciones de **SERVICIOS**, puedes consultar los plazos máximos en nuestras condiciones legales.

El pedido que realices en el **SITIO WEB** podrás obtenerlo de varias maneras:

- Entrega por mensajero en la dirección que nos hayas indicado en el momento de la contratación. Para confirmarte la entrega, te enviaremos un SMS a tu móvil de contacto avisándote con 24 horas de antelación. Si en el momento de la recogida de tu nuevo terminal o dispositivo tienes que abonar algún importe en concepto de "pago inicial" o "contra reembolso", dicho abono deberás realizarlo en metálico.
- Recogida en una oficina de correos según tu elección. Elige la oficina de Correos que prefieras como punto de entrega de tu pedido. Y cuando tu pedido esté disponible, te enviaremos un SMS al móvil de contacto que nos has facilitado. Dispondrás de un plazo de 15 días naturales para recogerlo. Si en el momento de la recogida de tu nuevo terminal o dispositivo tienes que abonar algún importe en concepto de "pago inicial" o "contra reembolso", dicho abono deberás realizarlo en metálico.
- Recogida en nuestras Tiendas. Solicita la entrega en la Tienda **SERRANTRA** que más te convenga. Cuando tu pedido esté disponible, te enviaremos un SMS al móvil de contacto que nos has facilitado. Dispondrás de un plazo de 7 días laborables para recogerlo. Si en el momento de la recogida de tu nuevo terminal o dispositivo tienes que abonar algún importe en concepto de "pago inicial" o "contra reembolso", dicho abono deberás realizarlo mediante tarjeta de crédito.

Al realizar tu pedido te enviaremos un email de confirmación o un SMS con tu código de seguimiento. En estas comunicaciones encontrarás un enlace para llegar a la página donde puedes hacer el seguimiento con tu código ya incluido y así consultar fácilmente su estado. Si quieres consultar un pedido y estamos preparándolo -normalmente en las primeras 24/48 horas-, te informaremos de su estado en la web de seguimiento mediante una ventana informativa con las posibles incidencias que pudieran afectar a la finalización correcta del mismo.

Para recoger dicho pedido debes ser el titular del servicio/producto o el apoderado en caso de empresas. El titular debe presentar su INE original y en vigor.

Para clientes empresa, será necesario presentar el CIF de la empresa, el INE original y en vigor o pasaporte del apoderado y el documento vigente que acredite que dicha persona es el apoderado (poder notarial).

En ambos casos si fueran nuevos clientes o migraciones de prepago a postpago se tendría igualmente que aportar copia del documento bancario del titular del servicio (esto no será necesario para renovaciones de dispositivos o líneas).

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN**

Se podrá solicitar la devolución de un producto adquirido en **SERRANTRA** siempre que se cumpla con las condiciones que establece la presente política:

- Empaque/caja original del producto cerrado.

- sellos de fábrica no violados.
- Perfecto estado para su venta.
- Si es parte de un paquete o incluye un regalo, éste debe ser devuelto completo: empaques, manuales y accesorios originales.

El plazo máximo para recibir una devolución de producto es de 15 días naturales a partir de la fecha de recepción del pedido, los gastos de envío no son reembolsables.

Toda devolución está sujeta a un cargo administrativo según los siguientes criterios:

- Día 1 al 5: 10% del valor del producto.
- Día 6 al 15: 15% del valor del producto.

#### **Para solicitar una devolución es importante:**

- Llenar la solicitud de devolución correspondiente.

#### **La devolución no aplica en los siguientes casos:**

- El producto fue usado.
- El empaque o la caja se encuentra abierta, rayada, con golpes, sucia, mojada o con otra forma de maltrato.
- El producto haya sido solicitado sobre pedido.
- El producto es obsoleto o fuera de línea.
- La descripción del producto incluya la leyenda "Sin Devolución y/o Cancelación".
- El producto fue vendido como remate.

La solicitud de devolución será atendida y evaluada, se enviará por correo electrónico la confirmación con número de folio (el cual tiene una vigencia de 5 días naturales a partir de la emisión) y la dirección a donde deberá ser enviado el artículo.

#### **Una vez recibido el producto la evaluación puede llevar entre 1 y 3 días hábiles:**

Si cumple con las condiciones de devolución se procederá con autorización de la devolución del importe del producto menos cargos administrativos por devolución y los descuentos que se le hayan realizado en el pedido, más información en nuestras Políticas de Reembolsos.

Si no cumple con las condiciones de devolución, devuelve un producto diferente o en condiciones diferentes a las de la entrega la devolución no será aceptada y se le solicitará una guía para el retorno.

#### **Importante:**

- Durante el proceso de devolución se le solicitará información adicional como fotografías del empaque original y sellos.
- Si la devolución es autorizada deberá enviar el producto correctamente empacado y protegido adecuadamente contra golpes, humedad, estática, polvo, calor excesivo y flete pagado a la dirección que le indique el área de soluciones.

- El seguro durante el traslado, impuestos, problemas legales, ecológicos, accidentes, seguridad, robo, extravío o cualquier otro aspecto o trámite para la devolución son responsabilidad del cliente.
- Después de 15 días naturales no se aceptan devoluciones de ningún tipo.

### **Devolución: Producto dañado o incorrecto.**

Si recibió un producto diferente al solicitado o con daño, tiene 24 horas para reportarlo. Importante dirigirse al área de soluciones de **SERRANTRA** por correo electrónico [atencionclientes@serrantra.com](mailto:atencionclientes@serrantra.com) con la siguiente información:

- Número de pedido.
- Modelo y fotografías del producto recibido.
- Cantidad (en caso de ser varias piezas del mismo modelo).
- Datos adicionales que contenga la caja entregada.

### **Proceso:**

- Enviaremos una guía de recolección a su correo electrónico, la cual deberá imprimir y pegar en el paquete.
- Se efectuará la recolección por parte de mensajería.
- En productos dañados, según reporte con paquetería se confirma si aplica recolección.
- Procede envío de producto correcto, de acuerdo con inventario.

En caso de que el producto no esté disponible, se expedirá una nota de crédito por el importe pagado por el artículo y los gastos de envío vigentes al momento de realizar su pedido. Podrá utilizar la nota de crédito en otra compra o recibir el reembolso de su pago.

**Si el reporte no es recibido en tiempo y de forma establecida, no procederá la devolución.**

**Horario de atención: De lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m. hora del centro del país.**

## **POLÍTICA DE CANCELACIÓN**

Un pedido puede ser cancelado total o parcialmente siempre y cuando no haya sido liberado en almacén.

Los pedidos que se encuentran en estado "Pendiente" podrán ser cancelados por el **USUARIO** en **SITIO WEB** o bien, contactando al área de ventas por teléfono o por correo electrónico.

Si el pago ya fue realizado y el pedido aún no ha sido liberado, puede solicitar la cancelación enviándonos un correo electrónico a [atencionclientes@serrantra.com](mailto:atencionclientes@serrantra.com) Más información

visite [www.serrantra.com](http://www.serrantra.com). Si desea solicitar la devolución de su pago enviaremos a su correo electrónico un formato de devolución para firma.

## **FACTURACIÓN**

Para facturas de los **SERVICIOS**, deberá solicitarla en [atencionclientes@serrantra.com](mailto:atencionclientes@serrantra.com)

## **LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.**

**SERRANTRA** se reserva la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere necesarias por la utilización indebida del **SITIO WEB**, del **SOFTWARE**, sus **CONTENIDOS** y/o **SERVICIOS**, o por el incumplimiento de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

La relación entre el **USUARIO** y **SERRANTRA** se regirá por la legislación vigente en México, específicamente en la Ciudad de México. De surgir cualquier controversia en relación con la interpretación y/o a la aplicación de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, las partes se someterán a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México renunciando a cualquier jurisdicción presente o futura que les pudiera corresponder.