

# Términos y Condiciones

ERGOZI S.A.C con RUC N°. 20601375355 (en adelante, ERGOZI), recoge en este documento los Términos y Condiciones que regirán el acceso y uso del sitio web [www.ergozi.com](http://www.ergozi.com)

El acceso y uso de este sitio web se rige por los "Términos y Condiciones" descritos en este documento, Condiciones generales de venta y demás políticas que son explicados en otras secciones del sitio web, así como por la legislación que se aplique en Perú. Todas las visitas a este sitio y todos los actos, contratos y transacciones que se realicen en este sitio u anexos (WhatsApp, Facebook y correo), así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en Perú.

Es requisito indispensable para la realización de una compra online a través de [www.ergozi.com](http://www.ergozi.com), que el usuario lea y acepte los Términos y Condiciones que a continuación se detallan. El uso de nuestro sitio web; así como la compra de nuestros productos implicará que usted ha leído y aceptado los Términos y Condiciones y Política de Privacidad contenidos en el sitio web.

El usuario al visitar nuestro sitio web, se está comunicando con ERGOZI de manera electrónica. En ese sentido, El usuario brinda su consentimiento para recibir comunicaciones de ERGOZI por correo electrónico u otros medios.

## 1. CAPACIDAD LEGAL

Los servicios de este sitio web sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad, entre estos los menores de edad. Los actos que los menores realicen en este sitio web serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o cuidadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan.

## 2. REGISTRO Y USO DEL SITIO WEB

El usuario puede acceder y navegar por el sitio web libremente, sin embargo, para efectuar una compra a el usuario deberá comunicarse vía WhatsApp anexado a nuestro número corporativo **980620746** u correo electrónico de **ventas@ergozi.com** brindando sus datos para el registro pertinente e indicar el requerimiento. El acceso y navegación por el sitio web por parte del usuario implica la aceptación sin reservas de todas las disposiciones incluidas en los presentes Términos y Condiciones. La persona que decida comunicarse a través de nuestra plataforma web deberá completar la información de contacto que aparecerá en el formulario de datos. Es obligatorio completar los campos con datos válidos y verdaderos. El usuario asume el compromiso de actualizar los datos personales en caso sea necesario. Los usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los datos personales ingresados. ERGOZI podrá realizar los controles que crea convenientes para verificar la veracidad de la información dada por el usuario. Si existiera sospecha de algún uso fraudulento y/o contrario a estos Términos y Condiciones, ERGOZI podrá dar de baja la compra efectuada, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento, pago y/o indemnización. El usuario deberá notificar a ERGOZI en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso indebido o no autorizado de su cuenta de contacto.

## 3. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

ERGOZI se reserva el derecho a modificar, actualizar o ampliar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones. Cualquier actualización, modificación, o ampliación producida en los presentes Términos y Condiciones será inmediatamente publicada siendo responsabilidad del usuario revisar los Términos y Condiciones vigentes al momento de la adquisición de nuestros productos. En caso de que el



usuario no estuviera de acuerdo con las modificaciones mencionadas, podrá optar por no hacer uso de los servicios ofrecidos a través de nuestro sitio web.

#### **4. SEGURIDAD EN LAS TRANSACCIONES**

Su compra en [www.ergozi.com](http://www.ergozi.com) es segura porque contamos con certificado de seguridad SSL, por sus siglas en inglés Secure Socket Layer, actualmente usado por las empresas más importantes del mundo para realizar transacciones seguras. SSL proporciona autenticación y privacidad de información entre [www.ergozi.com](http://www.ergozi.com) y sus usuarios, mediante el uso de criptografía. Sus datos personales e información de pago con el número de su tarjeta de crédito o débito son recibidos de forma encriptada y compartida de esa manera con nuestro proveedor de medios de pago, lo cual le permitirá utilizar sus tarjetas de crédito, débito o prepagadas de las marcas: Visa, MasterCard.

#### **5. CONTRATOS CELEBRADOS A TRAVÉS DE ESTE SITIO**

Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la validación de la transacción por parte de ERGOZI. En consecuencia, será requisito para la formación del consentimiento, la confirmación y/o validación o verificación, por parte de ERGOZI, de toda operación que se efectúe en este sitio web. Para validar la transacción ERGOZI deberá verificar:

- a) Que exista stock disponible de los productos al momento en que se acepta la oferta.
- b) Que el medio de pago ofrecido por el usuario sea válido y se acepta.
- c) Que los datos proporcionados por el cliente sean válidos.
- d) Que el pago ha sido acreditado de manera conforme.

#### **6. PRECIOS.**

Los precios de los productos ofrecidos en este Sitio están expresados en soles e incluyen IGV y corresponden exclusivamente al valor del bien ofrecido y no incluyen gastos de transporte, manejo o envío, que no se describan expresamente. ERGOZI podrá modificar cualquier información contenida en este sitio web, incluyendo las relacionadas con mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso; hasta que se haya formado el consentimiento entre las partes de una determinada transacción. De existir un error tipográfico en alguno de los precios de los productos, ERGOZI contactará al cliente antes de que el producto sea despachado para informarle del hecho a fin de que el cliente indique si se procede con su envío, teniendo como precio de venta el correcto o si se cancela su pedido de compra.

#### **7. PROMOCIONES Y DESCUENTOS.**

Los precios de los artículos en promoción son netamente con pago del 50% adelantado y saldo contra entrega vía transferencia bancaria a través del (BCP), en el caso de transferencias interbancarias deberá abonarse el 100% debido a que dichas transacciones tienen un tiempo de demora de 72 horas para poder verificarse. Por otro lado, en caso de pagos con tarjeta de crédito a través de nuestro servidor POS u pago link, se recargará el monto de 5% adicional debido a que esta comisión es un cobro generado por nuestro proveedor de servicio financiero NIUBIZ, cuyo costo no está incluido en ninguna promoción u descuento.

Las promociones que se ofrezcan en este sitio web no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por ERGOZI



## **8. MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS.**

Los productos y servicios ofrecidos en este sitio, pueden ser cancelados utilizando los siguientes medios de pago: Transferencia bancaria, pago con Tarjetas de Crédito (Visa, MasterCard,) o Débito. Los pagos con tarjeta de crédito o débito están sujetos a una comisión del 5% las cuales se procesarán a través de nuestro proveedor NIUBIZ (plataforma vende más) mediante el uso de nuestro pocket POS u a través del envío del link de pago proporcionado por nuestro proveedor de servicio NIUBIS (pago link). En los casos donde el pago no es aprobado o rechazado, la orden de compra asociada será cancelada de manera automática. Los medios de pago indicados se sujetarán a lo establecido en estos Términos y Condiciones y, en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento. Tratándose de tarjetas bancarias aceptadas, los aspectos relativos a éstas, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, cobros de comisiones, interés de compra en cuotas etc., se regirán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que ERGOZI no tendrá responsabilidad por cualquiera de los aspectos señalados. El sitio web podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que utilice el usuario.

## **9. DETALLES DE LA ENTREGA**

Los pedidos serán despachados dentro de 5 días útiles (previa coordinación con el cliente), contando a partir del día siguiente de recibido el pedido, orden de compra u pago de adelanto. De presentarse alguna demora en el despacho; nos comunicaremos al número registrado por el usuario para indicar la fecha de programación de entrega. ERGOZI ofrece una cobertura de despachos dentro de Lima ciudad; sin embargo, estas están sujetas a la accesibilidad de los destinos y zonas de despachos cuyo mapa estará publicado en nuestra web.

Los despachos se realizarán de lunes a viernes entre las 9:30am y las 4:00pm.

El costo por entregas depende del monto total del pedido, la zona de reparto, el volumen y peso de los productos. Este cálculo se hace de forma automática y se informa al final de la compra, antes de que el usuario realice el pago.

ERGOZI se encargará de entregar el pedido al domicilio indicado por el usuario y a cualquier persona que dentro del domicilio reciba el producto. En el caso de edificios multifamiliares o de oficinas, el pedido se podrá ser entregar al portero, conserje, mesa de partes o similar previamente acordado con el cliente.

En caso no pueda entregarse el pedido en por razones ajenas a ERGOZI, se le notificará al usuario vía correo electrónico, vía telefónica o WhatsApp para que lo pase a recoger en un plazo y lugar determinados o contrate un nuevo servicio de entrega bajo su propio costo.

Para casos en que las condiciones del domicilio o lugar de entrega no cuente con las condiciones de espacio para que el producto ingrese y se necesite contratar un servicio adicional ya sea de teclé, grúa o similar. Los costos, coordinaciones y riesgos correrán por parte del Usuario, ya que ERGOZI no brinda este servicio.

En caso de entrega en almacenes, no se contempla el SCTR y por tal motivo, todo cliente deberá brindar las facilidades del caso para la recepción del pedido u asumir el costo del seguro correspondiente. Asimismo, el cliente deberá mencionar el requerimiento de uso de EPP's para el ingreso y/o atención en los mismos.

ERGOZI se reserva el derecho de solicitar al usuario que cambie la dirección de envío o de anular un pedido por motivos de seguridad de los repartidores, ya sea por direcciones inexactas, direcciones que presenten dificultad para llegar o cualquier motivo que se considere apropiado esto incluyendo zonas de alta tasa de contagios u aglomeraciones de personas.

Es responsabilidad del usuario revisar que el producto se encuentre en perfectas condiciones y con todas sus piezas completas al momento de su recepción. Una vez recibido y revisado el producto, el usuario



deberá firmar una guía de recepción en señal de conformidad. De notar alguna inconsistencia, el usuario no deberá recibir el producto y deberá indicar en la guía de recepción los motivos del rechazo.

ERGOZI se reserva el derecho de negar la entrega o atención a los clientes que no porten sus EPP's requeridos para la protección frente al COVID-19 como es el uso de mascarillas.

## 10. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Usted tiene derecho solicitar un cambio o devolución dentro de las 48 horas siguientes a la fecha de recepción de su pedido. No se aceptarán devoluciones ni cambios de productos luego de ese plazo. Para realizar el cambio o devolución de algún producto, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- A. El producto no debe haber sido usado, encontrándose en su empaque original, sin presentar señales de deterioro (suciedad en los componentes, llantas y otros accesorios, rayones o manchas). Adicionalmente, deberá incluir todos los manuales, garantías y cualquier otro documento que venga con el producto.
- B. Contar con la documentación original de la boleta o factura.
- C. Solamente en caso de fallas de fábrica se aceptarán devoluciones de dinero.
- D. Todos aquellos productos que hayan sido personalizados para el usuario, no podrán ser cambiados ni devueltos en este sentido incluye el armado del producto.

Plazos para cambios o devoluciones:

La política de cambios o devoluciones será hasta por 48 horas desde la fecha en que se recibió el pedido. Dentro de este lapso de tiempo, el cliente deberá enviar una solicitud de cambio o devolución del producto y luego tendrá 72 horas para hacer llegar el producto a nuestras oficinas (previa coordinación).

Las solicitudes son procesadas en hasta cinco (5) días hábiles desde el momento en que el producto llega a nuestras oficinas y sea revisado y confirmado que cumple con las condiciones de devolución o cambio.

Las devoluciones de dinero contarán con un cargo por el concepto de delivery, armado (de ser el caso) y recojo el cual será descontado automáticamente en su devolución.

### Procedimiento para cambio o devolución

Para hacer efectivo un cambio o devolución de producto, el cliente deberá:

1. Asegurarse de que el o los productos cumplan con las condiciones descritas anteriormente y sean sujetos de cambio o devolución.
2. Enviar un mail a [atencionalcliente@ergozi.com](mailto:atencionalcliente@ergozi.com) solicitando el cambio o devolución del producto.
3. Deberá enviar el o los productos a Jr. Raúl Porras Barrenechea 113, Rímac, dentro de las 72 horas siguientes a la recepción del producto. El cliente será el responsable de ese envío y de sus costos, con excepción de los cambios o devoluciones por fallas de fábrica.
4. Control de calidad: Una vez recibido el producto en nuestras instalaciones, ERGOZI podrá tomar hasta cinco (5) días hábiles para realizar el control de calidad del producto y emitirle una respuesta de verificación al usuario. Si el producto no pasa el control de calidad de ERGOZI, se coordinará el regreso del producto al usuario, en las mismas condiciones en que se envió, de requerir transporte, ERGOZI le cotizará el delivery el mismo que deberá ser abonado previamente a la devolución.

Cambios: cuando ERGOZI verifique el producto está en buenas condiciones para efectuar un cambio, generará una orden de pago para cubrir los gastos de envío del nuevo producto, monto que el usuario deberá pagar para poder proceder con el envío del nuevo producto, con excepción de los cambios por fallas de fábrica, cuyo costo será cubierto por ERGOZI. ERGOZI tendrá hasta cinco (5) días hábiles a partir de la respuesta de verificación, para hacerle llegar el nuevo producto cuando haya sido solicitado un cambio y haya stock. Cuando no haya stock se procederá a efectuar una nota de crédito con validez de 6 meses, o de dinero en caso de falla de fábrica y haya sido solicitado.



Devoluciones de dinero: en el caso de pagos mediante tarjeta de crédito, ERGOZI generará la orden de devolución del dinero con la entidad financiera en un plazo máximo de tres (3) días después de generada la respuesta de verificación, a lo cual deben sumarse los días que le tome a la entidad financiera hacer efectiva dicha devolución, este último proceso escapa del alcance de ERGOZI y el plazo varía según la entidad financiera. En el caso de pagos mediante transferencia bancaria, el usuario indicará un número de cuenta en moneda nacional, en un banco en Perú para realizar la transferencia, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores al cambio o devolución del producto, en caso sea una transferencia interbancaria se descontarán las comisiones que cobre la entidad financiera. El titular de la cuenta debe ser el mismo que realizó la compra. La información bancaria proporcionada por el cliente debe ser correcta para evitar retrasos en la atención. De no ser así los tiempos de ejecución y procesamiento se prolongarán. Los datos necesarios son: Nombre completo, DNI, Carnet de extranjería o Pasaporte, correo electrónico registrado en [www.ergozi.com](http://www.ergozi.com), datos de la cuenta bancaria. Al momento del reembolso, serán reembolsados los costos de envío, siempre y cuando se trate de un producto que la empresa haya confirmado con defecto de fábrica, o en caso de haber enviado un producto diferente al comprado por el usuario.

## **11. COMUNICACIONES**

El usuario acepta expresamente que la dirección de correo electrónico y número telefónico consignados en el proceso de compra serán el medio de contacto oficial entre ERGOZI y el usuario, siendo de absoluta responsabilidad que el usuario verifique que dicho correo electrónico y número telefónico esté siempre activo para poder recibir todas las comunicaciones procedentes de ERGOZI. Las comunicaciones a los usuarios sólo pueden provenir de los números de teléfonos oficiales de ERGOZI y de las páginas o cuentas oficiales de éste en redes sociales u otros medios.

## **12. DERECHOS DE AUTOR, PROPIEDAD INTELECTUAL Y BASE DE DATOS.**

Salvo donde se indique lo contrario, todos los contenidos alojados en [www.ergozi.com](http://www.ergozi.com) constituyen propiedad intelectual de ERGOZI o de sus proveedores autorizados. Todos los derechos sobre dichos contenidos se encuentran reservados, por lo tanto, no pueden copiarse, imitarse o usarse, total o parcialmente, sin el previo permiso por escrito de ERGOZI.

## **13. COMPROBANTES DE PAGO**

Según el reglamento de Comprobantes de Pago aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 007-99 / SUNAT (RCP) y el Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 055-99-EF y normas modificatorias (TUO del IGV): "No existe ningún procedimiento vigente que permita el canje de boletas de venta por facturas, más aún las notas de crédito no se encuentran previstas para modificar al adquirente o usuario que figura en el comprobante de pago original". Teniendo en cuenta esta resolución, es obligación del consumidor decidir correctamente el documento que solicitará como comprobante al momento de su compra, ya que según los párrafos citados no procederá cambio alguno.

## **14. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Toda controversia que surja o esté en conexión con estos Términos y Condiciones, deberá ser resuelta mediante procedimientos de arbitraje de derecho en Lima, conducida por un sólo árbitro de acuerdo a la legislación sobre la materia del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima. El usuario declara haber leído y comprendido íntegramente los términos y condiciones antes expuestos, manifestando a su conformidad y aceptación expresa o implícita en la adquisición de nuestros productos.

## **15. DELIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

ERGOZI no se responsabiliza frente a los usuarios o terceros por los daños y perjuicios que sean consecuencia directa o indirecta de la interrupción, suspensión o finalización de los servicios ofrecidos por el sitio web. ERGOZI no se hace responsable por la información que se obtenga desde otros sitios web, a los que se acceda desde nuestra página mediante links, enlaces, hipervínculos o cualquier otro tipo de vínculo.

La información, software, productos y servicios publicados en [www.ergozi.com](http://www.ergozi.com) pueden incluir inexactitudes o errores. En la máxima medida permitida por la ley aplicable, ERGOZI no garantiza la exactitud de la información presentada en [www.ergozi.com](http://www.ergozi.com) y declina toda responsabilidad por errores u otras inexactitudes relativos a los contenidos escritos, información y descripción de diseños, materiales y otros contenidos visualizados en este sitio web.

Los materiales que aparecen en [www.ergozi.com](http://www.ergozi.com) podrían incluir errores técnicos, gramaticales, tipográficos o fotográficos. Siendo además [www.ergozi.com](http://www.ergozi.com) un espacio interactivo, no garantiza que cualquiera de los materiales en su sitio web sea preciso, completo o actualizado. ERGOZI puede hacer cambios a los materiales contenidos en su sitio web en cualquier momento sin previo aviso.

## **16. LEGISLACIÓN APLICABLE**

Estas Condiciones de uso se rigen y serán aplicadas e interpretados de acuerdo con la legislación peruana.