

Términos y Condiciones

Propósito

Los presentes términos y condiciones respaldan el sitio web: www.ganza.mx (en adelante "Sitio web" y/o "Portal") propiedad de Ganza Muebles S.A. de C.V. con domicilio fiscal en Avenida 20 de noviembre # 937, Colonia Granjeros, Ocotlán, Jalisco.

Aceptación de Términos y Condiciones

Al ingresar a este sitio web www.ganza.mx el usuario acepta en totalidad los términos y condiciones que se explicarán a continuación. De lo contrario el usuario deberá abstenerse a acceder, navegar y observar el portal.

Por medio de este sitio web, Ganza Muebles S.A. de C.V. (en adelante referido como "Ganza" y/o "la Empresa") considerará como "Usuario" a toda persona que ingrese al sitio web www.ganza.mx y/o haga uso de sus servicios y/o se dé de alta.

En caso de que el Usuario haga caso omiso y/o viole los Términos y Condiciones, Ganza podrá cancelar el pedido y/o excluir al Usuario de futuras compras y/o proceder legalmente dependiendo del caso.

Uso de www.ganza.mx

www.ganza.mx no realiza ventas de forma intencional a menores de edad, por lo que se recomienda que realicen las actividades de compras de productos y registro, los padres y/o tutores en el sitio Web.

Ganza ofrece productos para niños, pero se venden únicamente a adultos. Los padres o tutores de menores de edad serán responsables por los actos por ellos realizados según lo dispuesto por estos Términos y Condiciones de Uso, incluyendo los daños causados a terceros, acciones realizadas por ellos y que estén prohibidas por ley y por las disposiciones de este acuerdo, sin perjuicio de la responsabilidad del Usuario, siempre que éste no fuese padre o representante legal del menor infractor.

Al estar de acuerdo con los términos y condiciones que Ganza hace público, te concedemos una licencia no transferible y revocable para utilizar nuestro sitio, con la finalidad de comprar nuestros productos ofertados.

El Usuario podrá contar con una cuenta personal ingresando los datos solicitados en el sitio web, la cuenta del usuario es personal, única e intransferible. A través de la cuenta el usuario podrá acceder a su historial de compras de pedidos realizados, verificar el estatus de sus pedidos, acceder al carrito de compras y tener acceso a descuentos y promociones.

Ganza hará inmediatamente la revocación de licencias otorgadas por el uso comercial que NO esté especificado en nuestros términos y condiciones. Ganza podrá hacer modificaciones en sus términos y condiciones sin previo aviso, por lo que los Usuarios tendrán la obligación de monitorear las actualizaciones.

Para brindar un mejor servicio en muchos procesos, la página pedirá a sus Usuarios el registro y/o la suscripción a su Newsletter. Al aceptar en suscribirse y/o unirse al boletín de noticias, el Usuario se compromete a dar información precisa y actualizada de su persona.

Promociones y Ofertas

Ganza notificará a los Usuarios suscritos al Newsletter, por email, todas sus promociones y ofertas. Se podrán deshabilitar estos correos, cancelando la suscripción al Newsletter. Asimismo, durante el proceso de registro nos autorizas expresamente a realizar encuestas telefónicas y enviarte mensajes de texto con fines mercadológicos.

Todas las promociones que Ganza genere, estarán especificadas en tiempo y forma; cualquier Usuario interesado en dichas promociones quedará responsable del conocimiento de dichos términos y condiciones.

Las ventas especiales o descuentos que se notifiquen por medio el Newsletter serán exclusivos de los artículos que se promocionen el portal de internet.

Precios

Los precios y promociones estarán sujetos a cambio sin previo aviso por parte de Ganza.

El precio de los productos no incluye gastos de envío.

El costo de envío dependerá del domicilio del Usuario. El Usuario deberá de llegar los campos del pedido para poder ver el costo de envío.

Los precios manejados en el portal incluyen el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A).

Disponibilidad de productos

El producto que se ofrece en el sitio está sujeto a existencias y disponibilidad, por lo que el tiempo de envío puede variar previo aviso de nuestra parte.

Nuestras estimaciones de disponibilidad están basadas en una unidad del producto por pedido realizado. Por lo tanto, si quieres comprar varias unidades del mismo producto, deberás tener en cuenta los siguientes aspectos que pueden afectar a la fecha estimada de envío de tu pedido:

- Es posible que no haya suficientes unidades disponibles del producto que quieres comprar.
- Es posible que no recibas todas las unidades del producto en el mismo envío debido a que pueden estar almacenadas en diferentes centros de distribución.
- Es probable que el tiempo de preparación del pedido sea mayor, especialmente para productos de grandes dimensiones.
- Si la disponibilidad de los productos de tu pedido cambia, te informaremos por e-mail.

Compra de los productos

Para poder realizar una compra de los productos el usuario tendrá que realizar el pago de los productos seleccionados, así como también tendrá que pagar impuestos y gastos de envío correspondientes (cuando aplique), estos pagos deberán ser realizados a través de los proveedores de servicios de pagos que Ganza pondrá a disposición de los Usuarios que naveguen dentro de nuestro sitio web.

Todo Usuario que entre al sitio web de Ganza y realice una compra tendrá que elegir un domicilio de entrega que esté dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Una vez realizada la compra por el usuario, se considera la aceptación de términos y condiciones, por lo tanto, Ganza enviará un email al usuario informando sobre los detalles de la compra.

Políticas de facturación

El usuario tendrá que llenar los campos necesarios para la solicitud de la factura y serán enviadas una vez que sale la mercancía del almacén de Ganza, en caso de no solicitar la factura al momento, la podrá solicitar después comunicándose al centro de atención a clientes de Ganza siempre y cuando sea dentro del mismo mes al que adquirió la entrega de sus muebles.

Al momento de realizar la compra el usuario deberá llenar los campos necesario con la siguiente información:

- RFC con Homoclave
- Nombre completo o razón social
- Domicilio fiscal completo incluyendo calle, colonia, delegación, o municipio, estado y código postal.
- El usuario tendrá que especificar el método de pago: (Transferencia Electrónica de fondos, Tarjeta de Débito, Tarjeta de Crédito, Efectivo, Cheque Nominativo, Otros)
- Los últimos 4 dígitos de su cuenta de pago
- E-mail al cual será enviada la factura

Gastos de envío y entrega de los productos

Ganza Muebles enviará todos los pedidos dados de alta por los Usuarios siempre y cuando dicho domicilio se encuentre dentro del área de cobertura especificada por Ganza.

El tiempo de entrega inicia a partir de la confirmación de pago por parte de la plataforma de pagos en línea o por el departamento de Contabilidad de Ganza.

Los productos serán enviados por terceros (empresas de transportes y paqueterías)

El plazo descrito en el sitio web es una estimación, es posible que tal plazo mencionado en la página web cambie por razones de logística, considerando cualquier evento de fuerza mayor que pueda presentarse en el trayecto de la entrega de los productos adquiridos en la página web de Ganza, por lo tanto, dicha empresa está exenta de cualquier responsabilidad.

En caso de que el usuario no haya recibido los productos dentro del plazo acordado por Ganza, deberá ponerse en contacto con el departamento de atención a clientes de la empresa para solicitar información sobre su entrega.

El costo de envío, tendrá variaciones de acuerdo a los siguientes factores: peso, dimensiones y destino; y podrán ser modificados por Ganza en cualquier momento sin previa autorización.

La instalación y el montaje de los productos no serán incluidos en el servicio de entrega, así como también no ofrece el servicio de volado de los muebles cuando las entregas son en edificios.

Nuestras entregas son en primer piso y si por algún motivo se requiere la entrega a un segundo nivel o superior, las instalaciones tienen que tener los espacios óptimos para que el mueble no sufra daños. En caso de que el mueble sufra daños por lo antes mencionado, Ganza no se hará responsable.

Si se demora la entrega del pedido, el departamento de logística notificará con anticipación a la entrega.

A la hora de la entrega, el Usuario deberá de tener a la mano una identificación oficial (credencial de elector, pasaporte, licencia de conducir, etc.).

A la hora de entrega, el Usuario deberá de firmar el pedido tal y como aparece en su identificación oficial. La empresa transportista y/o fletera, tomará los datos de la identificación oficial para uso de seguridad por parte de Ganza.

Cancelación de pedidos

El usuario podrá realizar la cancelación del pedido siempre y cuando los productos adquiridos no hayan salido del almacén de Ganza, en caso de que dichos productos ya hayan sido enviados el usuario no podrá realizar la cancelación.

Devoluciones

Si se recibe un producto dañado por cuestiones del transporte, el Usuario tendrá que reportar al momento de la entrega los daños presentados. El departamento de logística de Ganza valorará dichos daños, y si el mueble realmente sufrió daños por causas de la empresa transportista, se procederá a programar la recolección del producto. Ganza no se hace responsable de ningún cambio pasando el día de la entrega. Los gastos por daños de la empresa transportista corren a cuenta de Ganza.

El Usuario podrá devolver los productos adquiridos que no hayan sido de su agrado, siempre y cuando:

1. Se solicite la devolución antes de los 3 días naturales después de la fecha de entrega.
2. El o los productos estén en las mismas condiciones en las que fueron entregados y conserven su empaque original, etiquetas e instrucciones de armado (dependiendo del producto).
3. La recolección sea el mismo domicilio en donde fue la entrega. La empresa transportista queda exenta de hacer recolectas fuera del lugar de la primera entrega.

Ganza no se hace y ni se hará responsable de los gastos ocasionados por aquellas devoluciones del o los productos que no hayan sido de su agrado. Los gastos serán absorbidos por el Usuario.

Si el producto cuenta con un defecto de fabricación, la garantía tendrá que estar dentro de los plazos asignados dependiendo del producto.

El departamento de logística de Ganza valorará el caso y le dará seguimiento.

Proceso de devolución:

Para que Ganza realice el cambio del producto dañado, defectuoso o incorrecto una vez evaluado el problema y confirmado que aplica cambio; la empresa transportista acudirá al domicilio donde se entregó a primera instancia para recolectar el producto.

El Usuario deberá de empacar la mercancía con su empaque original para que la empresa transportadora realice la recolección en el día acordado.

Garantías

La garantía está detallada en cada producto. Esta garantía es avalada por nuestros colaboradores.

En casos de mal uso, factores externos y/o accidentes, la garantía pierde vigencia y Ganza queda deslindado de hacerse responsable. Si se presenta una irregularidad en el mueble, comuníquese con el personal de logística para evidenciar el estatus del producto.

Producto defectuoso colchones: 3 años después de la fecha de recepción

Conserva toda la información en relación con la garantía de tu producto. Ponte en contacto con el proveedor para levantar el reporte y se inicie la evaluación (para dicha evaluación es necesario enviar como evidencias fotos del detalle en el producto al correo del departamento de logística). En el caso de no recibir respuesta por parte de proveedor comunicarse con el departamento de Logística de Ganza, el cual será un facilitador de información proporcionando apoyo como intermediario con el proveedor. Para aplicar garantía en el caso de los colchones no deben presentar ninguna suciedad y ruptura siendo esto un requisito obligatorio para aplicar un cambio.

Si el producto no funciona de origen o tiene daños de fabricación, revisa y aplica las políticas de garantía. Si vemos que la causa del daño del producto fue por mal uso, se procederá a reenviar el mismo producto. En este caso te enviaremos por cobrar de vuelta el pedido que se te envió originalmente.

Reembolsos y restricciones

Si el producto cumple con las características establecidas en las condiciones de Devolución, Ganza, tendrá la obligación de devolver el dinero pagado por el Usuario dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que Ganza recibió la devolución.

El reembolso se realizará en la misma forma de pago en la que fue realizado, en caso de haber sido efectuado por otros medios se realizará por medio de una transferencia bancaria en la cuenta del usuario.

Plazos para reembolsos en caso de cancelación

En caso de cancelación de la compra realizada por el usuario, de acuerdo a los Términos y condiciones, el usuario solicitará a Ganza el reembolso por la totalidad de la cantidad pagada, dentro de los 7 días naturales a partir de la fecha de cancelación de la compra.