



TÉRMINOS Y CONDICIONES RECORD E-COMMERCE

Por medio del presente sitio web, MANUFACTURA DE METALES Y ALUMINIO RECORD S.A. con R.U.C.: 20100074371 (en adelante, RECORD) ubicada en Av. Los Frutales 298 Z.I. Fundo Monterrico Oeste-A, distrito de Ate Vitarte, provincia y departamento de Lima - Perú; pone en conocimiento del público los Términos y Condiciones sobre el uso de la plataforma web y la información contenida en esta, de modo que su lectura le permitirá ejercer en mejor forma sus derechos como consumidor final conforme establece la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al hacer uso de este sitio web, el usuario está aceptando de manera expresa todos y cada uno de los términos, condiciones y notificaciones aquí establecidos. Siendo así, al adquirir los bienes ofrecidos a través de la plataforma web de RECORD, usted declara a su vez que (i) es mayor de edad; (ii) posee plena capacidad para celebrar contratos; y que (iii) toda la información que usted proporciona a RECORD es verídica, exacta, actual y completa.

RECORD se reserva el derecho de modificar el presente documento, así como realizar cambios a cualquier producto, programa o servicio descritos en el presente sitio web en cualquier momento, sin ninguna notificación previa; debiendo el usuario revisar los términos y condiciones, antes de realizar cada transacción.

CONDICIONES GENERALES SOBRE EL USO DEL SITIO WEB:

RECORD, a través de su plataforma web <https://www.record.com.pe>, pone al alcance de los usuarios sus productos y toda la información relevante concerniente a estos. En virtud de ello, los usuarios reconocen y aceptan que la función específica del presente sitio web, es ofrecer la posibilidad de visualizar los productos de las diferentes categorías y líneas comercializados en el mercado con el propósito de gestionar su adquisición conforme a sus necesidades personales.

RECORD en su calidad de titular de sitio web, se reserva la facultad de modificar en cualquier momento y sin previo aviso la presentación, los contenidos, la funcionalidad, los productos, las especificaciones técnicas de estos y la configuración que pudiera estar contenida en este sitio web. En razón a lo anterior, el usuario reconoce y acepta que la web en cualquier momento se podrá interrumpir, desactivar, modificar o cancelar cualquiera de los elementos que componen el sitio web o el acceso a los mismos.

RECORD se compromete a realizar su mejor esfuerzo para asegurar la disponibilidad continua de sus servicios web, así como para asegurar la ausencia de errores en cualquier transmisión de información que pudiera tener lugar en las transacciones; sin embargo, RECORD no se hace responsable cuando sus servicios se vean afectados por la naturaleza misma del internet. Asimismo, los usuarios declaran conocer que el acceso a los servicios del sitio web podría ocasionalmente verse suspendido o restringido por la realización de trabajos de mantenimiento o administración de los productos ofertados.

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 comprendidos en este sitio web, entre los usuarios de este sitio y RECORD en su calidad de proveedor.



REGISTRO DEL USUARIO:

La adquisición de productos ofrecidos en este sitio podrá ser realizada en calidad de invitado o habiendo efectuado el registro correspondiente. Para el registro, el usuario deberá proporcionar sus nombres, apellidos, correo electrónico y una clave secreta alfanumérica. La conformidad de los Términos y Condiciones quedará expresada cuando usted manifieste su voluntad mediante un "click" en la casilla de verificación respectiva.

El registro del usuario se considerará completo, una vez que RECORD le remita el correo de confirmación informando la creación de la cuenta. El usuario será responsable sobre la confidencialidad de su clave secreta registrada en este sitio web, los cuales le permite efectuar compras, solicitar servicios y obtener información. Dichas claves y accesos son de uso personal y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de RECORD en caso de su utilización indebida.

El usuario deberá asegurarse de brindar datos verídicos y exactos, a fin de que RECORD pueda concretar la venta y entrega del producto. De modo que, en caso de detectarse información inexacta y/o fraudulenta que el cliente haya registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con su identificación o la del medio de pago que haya utilizado, o simplemente como medida de protección a su identidad, RECORD podrá contactar al cliente vía telefónica o correo electrónico, a fin de corroborar sus datos e intentar evitar posibles fraudes. Sin perjuicio de lo anterior, RECORD adoptará las medidas necesarias para resguardar la seguridad de los datos, como sistemas de encriptación de información, certificados de seguridad u otros que estime pertinente.

Los datos brindados por el usuario y su interacción con la Tienda Virtual serán utilizados, además, para mostrarle al cliente ofertas, promociones y/o productos de manera personalizada, según sus preferencias, siempre que el cliente haya suministrado su información a la plataforma de RECORD a través de los formularios que esta contiene, o en su defecto, se encuentre con una sesión iniciada en su navegador.

El usuario registrado en la Tienda Virtual podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición establecidos en la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, cuando lo estime conveniente y según el procedimiento establecido en nuestra Política de Privacidad.

OBLIGACIONES DEL USUARIO:

Las obligaciones del usuario derivados del presente contrato son las siguientes:

- Utilizar el sitio web únicamente para realizar órdenes de compra, propias o de algún tercero que haya sido autorizado de manera expresa y no para reservas especulativas, falsas o fraudulentas, ni ninguna reservación en anticipación de demanda.
- El usuario se compromete a no ceder, transmitir, transferir, asignar, otorgar licencia o sub-licencia de manera alguna los derechos provenientes del uso del presente sitio web.
- El usuario reconoce los derechos de autor de RECORD como propietario absoluto y exclusivo del contenido total del presente sitio web, así como de las categorías y líneas de productos, anunciadas y/o utilizadas en el mismo.



- El usuario entiende y acepta irrestrictamente el derecho absoluto que le asiste a RECORD de cancelar todas o algunas de las cuentas existentes, cuando la empresa lo determine o verifique que una persona en particular ha faltado al compromiso y/o a las normas contenidas en este documento.
- En caso de gastos y/o daños o perjuicios que surjan como una consecuencia del uso indebido directo o indirecto del usuario del presente sitio web, el usuario se compromete a indemnizar a RECORD y/o sus proveedores por cualquier tipo de responsabilidad.

DE LA COMPRA MEDIANTE LA PÁGINA WEB:

Para la adquisición de productos, el usuario deberá identificar los productos de su interés, llenar el formulario aplicable, aceptar estos Términos y Condiciones, así como la Política de Privacidad, y efectuar el pago correspondiente mediante la pasarela de pago respectiva. La Plataforma verificará: (a) que el medio de pago ofrecido por el usuario sea válido y supere los filtros de seguridad, (b) que la información brindada por el usuario sea suficiente para llevar a cabo el contrato, (c) que el pago esté acreditado; e informará al usuario la conformidad de compra mediante correo electrónico.

La plataforma enviará por correo electrónico una confirmación de la recepción de la solicitud de compra y, cuando haya verificado los literales anteriores, enviará la confirmación de la compra, junto con el comprobante de la compra emitido por RECORD.

La venta y entrega de productos vía e-commerce, será gestionada en la provincia de Lima. En Lima Metropolitana*, la entrega de los productos se realizará en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles en condiciones regulares**. En provincia, el plazo de entrega será no mayor a 15 días hábiles.

Para cumplir con los plazos, es indispensable registrar correctamente todos los datos de la dirección de entrega, teléfonos de contacto y cualquier referencia importante del domicilio que facilite la ubicación de la dirección. En el caso de que no haya podido entregarse el producto porque el comprador no lo recibió o por un error en la dirección, se gestionará una segunda entrega previa coordinación (la segunda entrega solo aplica para el servicio de entrega regular de productos, no aplica para el servicio de entrega express de productos). En caso, la segunda entrega sea fallida, el cliente deberá acercarse a recoger su pedido a nuestra fábrica sito en Av. Los Frutales 298, Ate, Lima.

(*) Cobertura de distritos en Lima Metropolitana: Barranco, Breña, Chorrillos, Jesús María, La Victoria, Lince, Los Olivos, Magdalena, Miraflores, Pueblo Libre, Rímac, SMP, Santa Anita, San Borja, San Isidro, San Luis, San Miguel, Surco, Surquillo y El Agustino.

Los distritos de Comas y Carabayllo no se realizan entregas, deberán recoger en tienda ubicada en C.C. Mega Plaza, previo aviso.

(**) Condiciones no regulares son: factores externos socio-ecológicos, caso fortuito o fuerza mayor, disposiciones legales, mal tiempo, tomas de carretera, fenómenos naturales, cancelaciones de vuelo, etc. En caso las condiciones irregulares continúen, se informará a los clientes mediante nuestros diferentes canales de atención.

En el supuesto en que por un error involuntario o evento fuera de control, RECORD se reserva el derecho de cancelar la compra mientras se encuentre en proceso cuando note un posible ánimo de fraude por parte del usuario o cuando verifique un error tipográfico en el precio de los productos.



MEDIOS DE PAGO:

Las compras realizadas a través de este sitio web, se efectuarán y procesarán mediante la plataforma Mercado Pago S.R.L. y/o Orbis Ventures S.A.C. (Pago Efectivo). Los medios de pago que se podrán utilizar son cualquier tipo de tarjeta de crédito y/o débito de cualquier entidad financiera y bajo cualquier procesador de pago como Visa, American Express, Diners y Mastercard.

El procesador de pago se encargará de realizar la validación en línea con los bancos respectivos. El uso de las tarjetas singularizadas precedentemente se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones, en relación con su banco emisor y a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso de Tarjetas de Crédito y Débito.

La transacción se considerará no válida cuando se evidencie o notifique algún tipo de fraude, cuando se produzca un error sistémico que distorsione el precio de las ofertas o cuando concurra alguna otra causa justificada. En dicho caso, se procederá a anular la transacción, cancelar el despacho del producto y solicitar al banco emisor de la tarjeta la devolución del importe comprometido.

RECORD no será responsable de la anulación de venta conforme al párrafo anterior, de modo que cualquier gasto y/o contingencia derivada de la situación previamente descrita será de la diligencia y responsabilidad del usuario.

Los precios de los productos consignados en el presente sitio web son en moneda nacional peruana (S/), de igual manera que los comprobantes de pago que se emiten. Los precios de los productos publicados en este sitio se encuentran vigentes únicamente mientras aparezcan en el mismo. RECORD podrá modificar cualquier información contenida en este sitio, incluyendo las relacionadas con el stock, mercadería, precios, existencias y condiciones en cualquier momento y sin previo aviso. Las compras realizadas en este sitio web están sujetas a disponibilidad de stock que se visualizará en la web, previo al momento de la compra.

DE LA ENTREGA REGULAR DE PRODUCTOS:

La entrega de los productos se realizará en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles en Lima Metropolitana; y en provincia, el plazo de entrega será no mayor a quince (15) días hábiles, en condiciones regulares** y estará a cargo de la empresa OLVA COURIER S.A.C. Para más información sobre las condiciones de entrega, ingresar a <https://www.olvacourier.com/preguntas-frecuentes/>.

Información adicional que el usuario debe considerar:

- No se firma documentos: no estará permitido el cargo adjunto, guía de remisión, etc.
- La evidencia y/o conformidad de entrega será por 3 fotos: al sticker, al cliente, frontis del edificio o casa.
- No se ingresa a edificios: se entrega en la puerta de entrada.
- No se realizan instalaciones de producto.

RECORD no se hace responsable por los potenciales cambios que pudiera haber dentro del servicio de entrega, dado que este será gestionado por un tercero, por lo cual el usuario deberá tomar contacto con OLVA COURIER ante cualquier eventualidad.



DE LA ENTREGA EXPRESS DE PRODUCTOS:

En caso el cliente contrate el servicio de Delivery Express el plazo de entrega es de dos (2) días hábiles. Este servicio únicamente aplica para envíos a Lima Metropolitana y Callao.

El Delivery Express es solo para ciertos productos que cumplen con determinadas características (peso y tamaño) los cuales solo estarán ubicados en una sección de la página.

El servicio de Delivery Express aplicará únicamente cuando se adquiera un (1) solo producto de nuestra tienda virtual. Si se adquieren dos (2) o más productos, los tiempos de entrega de los mismos se realizarán en el plazo regular.

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES:

Los productos podrán ser devueltos o cambiados en Av. Los Frutales 298, Ate, Lima dentro de los quince (15) días hábiles de haberse realizado la compra en Lima; o en el plazo de treinta (30) días hábiles si es en provincia; siempre y cuando se cumpla con lo siguiente:

- a. Presentar solicitud de cambio y/o devolución a Servicio al Cliente vía correo electrónico servicioalcliente@record.com.pe o vía telefónica (01 618-4100 Anexo 273).
- b. Adjuntar al correo la boleta de venta correspondiente y documento de identidad (DNI-CE-Pasaporte)
- c. Que el producto haya presentado alguna falla física de fábrica o falla en su funcionamiento.
- d. El producto debe estar sin uso, en buen estado y con los accesorios completos.
- e. El producto debe presentar empaque y etiquetas originales.

En caso el cliente haya cambiado de opinión después de realizada la compra, podrá realizar el cambio del producto por otro a elección, debiendo cubrir el valor total de la compra o completando la diferencia, si fuera el caso. Si el valor del producto elegido es menor al de la compra original, la tienda o RECORD le devolverá la diferencia en la misma modalidad en que pagó. Los productos deben cumplir con lo indicado en párrafo anterior - puntos "d" y "e". En caso el cliente haya realizado un mal uso del producto que lo hubiera dañado, éste no podrá ser devuelto.

En el caso de devolución del producto, el importe pagado le será devuelto al cliente en la misma modalidad en que pagó el cliente y estará sujeto al plazo en que el banco del cliente efectúe el extorno.

La devolución del dinero procede en los siguientes casos:

- Incumplimiento del plazo de entrega.
- Que el producto presente falla física de fábrica o alguna falla en su funcionamiento.
- No contar con stock.
- Incompatibilidad entre el producto comprado y el producto entregado.
- Partes o accesorios del producto incompletos.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:

El contenido del presente sitio web puede tener errores tipográficos y/o datos incorrectos, el cual podrá ser variado o cambiado de manera periódica por RECORD y/o sus proveedores, a fin de incluir cambios o mejoras al contenido, sin necesidad de realizar una previa notificación.



USOS DE LA INFORMACIÓN:

La información suministrada por el usuario para entrar y hacer uso del presente sitio web, no será divulgada indebidamente por parte de RECORD. Sin embargo, RECORD tiene la facultad de utilizar la información suministrada por el usuario a fin de enviarle novedades, noticias o información vía electrónica; siempre que se cuente con su consentimiento expreso de conformidad con la Política de Privacidad.

LIMITACIONES O RESTRICCIONES:

- Las compras realizadas a través de este canal no incluyen promociones válidas en el canal tradicional o punto de venta directo.
- RECORD no se responsabiliza por la intervención de terceros que pudieran realizar la instalación de los productos.
- El transportista (OLVA COURIER) se hará cargo de la entrega de los productos adquiridos por el consumidor. En ese sentido, ante cualquier eventualidad respecto de la entrega y/o el tracking del producto adquirido, podrá comunicarse con OLVA COURIER al siguiente número (01 714-0909).

RESPECTO DE LAS CONSULTAS, SUGERENCIAS Y/O RECLAMOS:

En caso usted necesite comunicarse con RECORD para presentar una queja y/o reclamo, podrá acceder durante las 24 horas al link "Libro de Reclamaciones" que se encuentra en la web. Así, para realizar un reclamo o queja, se recomienda realizar una descripción detallada de los hechos y formular en términos claros y simples la solución que desea. De esta manera podremos revisar su caso de forma adecuada y brindarle una respuesta oportuna.

En caso el usuario deseara solicitar más información, podrá ingresar a <https://www.record.com.pe/contacto/> para realizar consultas y/o absolver preguntas frecuentes.

SOBRE LA PROPIEDAD INTELECTUAL:

Todos los derechos de propiedad intelectual referidos al contenido y diseño de nuestro sitio web son de propiedad nuestra o de terceros (y en aquellos casos en que sea de propiedad de terceros contamos con las licencias necesarias para utilizarlos).

Siendo así, usted no puede utilizar o reproducir ni permitir que nadie use o reproduzca cualquier marca registrada, nombre o logotipo que figure en la plataforma sin nuestra autorización previa por escrito. El software que opera la plataforma y todas las aplicaciones digitales del software son propiedad de terceros. Usted no podrá copiar, realizar ingeniería inversa, modificar o realizar cualquier transacción con el software.