

Condiciones de Uso y Compra en La Rocalla

Por Favor antes de confirmar su compra verifique que su dirección de envío NO esté dentro de las zonas de NO COBERTURA, puede hacerlo en el siguiente link:

<http://guatex.com/guatex/faq/>

Política de despacho: El despacho de la mercadería por medio de transportista o para entrega en Sala de Ventas, es a partir de ser procesadas y verificadas por temas de seguridad la o las transacciones, lo cual le toma a los Bancos Emisores entre 24 a 48 horas hábiles y confirmarnos la liberación de los fondos. Reiteramos que este proceso se realiza por la seguridad de los tarjetahabientes. Para el efecto, antes de iniciar el proceso de despacho, estaremos contactándole vía telefónica para solicitarle el **número de autorización de la transacción** que le envía su banco por medio de mensaje de texto. Si usted no cuenta con Plan Antifraude en su tarjeta o no recibe el mensaje, por favor contactar a su banco y solicitar este número, para que podamos validar la transacción. Es posible que adicionalmente, se le solicite imagen del DPI para terminar de validar la información de seguridad.

Nuestro personal no debe solicitarle más información que lo arriba mencionado.

Los pedidos de los cuales no recibamos la información de seguridad no serán despachados y el reembolso deberá ser tramitado por el tarjetahabiente directamente con su banco.

Si su compra es para envío, únicamente puede realizarse a una dirección física comprobable, no se están enviando pedidos para recoger en oficinas de courier o empresa de mensajería.

Los envíos se gestionan únicamente de lunes a viernes. La Responsabilidad de Rocalla sobre la mercadería termina al entregarlo al Courier y no se hace responsable **si el cliente no se encuentra al momento de la entrega, será el mismo cliente quién deberá coordinar su entrega con la empresa courier.**

Si su compra es para recoger en tienda, deberá presentar la tarjeta con la cual ha realizado la compra y su identificación personal.

Formas de Pago: El sistema de pago de este portal electrónico funciona por medio de la plataforma de pago 3D Secure de Cybersource / VISA, a la cual el cliente es redireccionado al momento de realizar el pago.

Disponibilidad/Existencias/Precios: En La Rocalla tratamos de mantener nuestro stock actualizado, pero es posible que al usted elegir un producto, este pueda estar agotado, ya que tenemos varios canales de venta. Es por eso, que si en caso el mismo ya no estuviera disponible le contactaremos ofreciéndole una alternativa o el extorno de su pago.

LaRocalla se reserva el derecho de cambiar precios de productos en cualquier momento, ajustándonos a políticas de precio de las marcas que manejamos y/o aumentos en los costos de logística.

El precio de de venta de un producto en la página online es respetado al cliente, únicamente si la compra y el pago son realizados directamente en la plataforma de venta de la página. Es posible que por temas de actualizaciones, el precio de un producto pueda variar en la sala de ventas de Fontabella

Productos Disponibles solo en Línea: hay una línea de productos que tenemos disponibilidad únicamente en la página web, estos productos no están disponibles en la sala de ventas. Los

mismos se despachan en un plazo entre uno a dos días hábiles.

Seguridad en la Compra: En La Rocalla tomamos en cuenta la seguridad, para la protección de nuestros clientes, de los titulares de las tarjetas de crédito/débito y de nosotros mismos, las órdenes que aparenten ser fraudulentas serán investigadas de manera manual y personal, para lo cual nos contactaremos telefónicamente con el comprador para verificar la Orden de Compra y la titularidad de la tarjeta utilizada.

Tomar en cuenta que la dirección de envío, número de NIT y nombre del comprador, deben coincidir con los de la tarjeta a utilizar.

Si nuestro personal o el del Banco Emisor de la tarjeta de crédito/débito no logran comunicación con el titular de la tarjeta en un plazo razonable, o si el Comprador no nos proporciona la información necesaria que requiramos, la Orden de Compra será anulada. En cualquier caso, nos reservamos el derecho a anular cualquier Orden de Compra antes de su despacho, anulando también el respectivo cargo a la tarjeta de crédito y de trasladar el caso al departamento de Fraudes del Banco Emisor del medio de pago.

Envío: Únicamente realizamos envíos dentro del territorio de la República de Guatemala. Hacemos envíos a las principales localidades del interior de la República, el costo de envío es de Q. 35.00. Las zonas de entrega están delimitadas por la empresa a cargo de la logística, las áreas donde no hay cobertura están detallados en el siguiente link: <http://guatex.com/guatex/faq/> por favor consultar si su dirección está incluida en las restricciones.

La Rocalla Guatemala, S.A. **no** se hace responsable por paquetes perdidos o entregados en una dirección equivocada. Si el paquete es regresado por la empresa de logística los costos corren por cuenta del cliente.

Política de Cambios: No se realizan reintegros de dinero en efectivo, únicamente se pueden realizar cambios por otro producto. **Tomar en cuenta que todos los productos comprados en descuento, liquidación, oferta o precio especial no tienen cambio.**

Usted puede hacer un cambio de un producto sin costo si:

• Recibió un producto distinto al ordenado (talla, color o ítem).

• Presenta defectos de fabricación. En caso de solicitar un cambio por cualquier otro motivo, los costos de envío y re-envío serán asumidos por el solicitante.

La Rocalla no hace reembolsos en dinero, excepto si el cliente recibe un producto que no solicitó y el que necesita no está en existencia.

Para La Rocalla es importante la satisfacción de nuestros clientes, por lo que tratamos de resolver en el menor tiempo posible. Por la naturaleza de nuestros productos, en compras realizadas tanto en nuestras salas de ventas como en nuestro portal electrónico usted tienes un plazo de 15 días calendario, a contar desde la fecha de compra/facturación, para solicitar un cambio si por cualquier motivo no estás satisfecho con el producto recibido, por políticas de la empresa no se aceptan devoluciones, únicamente se realizan cambios por otro producto.

Para solicitar un cambio, en los artículos que aplican al caso, debe hacernos llegar el producto en perfectas condiciones, sin usar, con su caja o empaque original y en perfecto estado, incluyendo las etiquetas e instrucciones de uso. Queda a discreción de La Rocalla el aceptar un artículo para su cambio. Para cualquier cambio deberá notificar la intención de cambiar el producto al correo

info@larocallaguatemala.com ó por medio de Whatsapp al número 4797-5837 para que se le envíen las instrucciones para realizar el cambio.

Excepciones de Cambio:

Hay excepciones en las cuales no realizamos cambios, por ejemplo en equipo de escalada y de seguridad, del cual no aceptamos cambios por razones de seguridad hacia nuestros clientes, a excepción de que se trate de un defecto de fábrica, en cuyo caso se aplicarán las políticas de garantía de cada marca.

El equipo de escalada que no admite cambios incluye: mosquetones, cintas express, arneses, empotradores pasivos y activos, cuerdas y cordinos, poleas, yumares o ascenders, kits de rescate, y cualquier sistema de anclaje personal.

Nuestra recomendación es no regalar equipo de escalada, puede adquirir certificados de regalo en nuestra tienda en Plaza Fontabella que facilitan que el beneficiado adquiera lo que mejor considera a su interés y necesidad.

Además las prendas de Compresión de Compressport y 2XU, accesorios de natación, cartuchos de combustible MSR.

Contáctenos si usted tiene cualquier duda sobre compras en nuestro portal, no dude en comunicarse por correo electrónico a info@larocallaguatemala.com

Política de Garantías: Para La Rocalla es muy importante la satisfacción de nuestros clientes, por lo que trataremos de resolver los cambios por Garantía en el menor tiempo posible. Para garantías, depende totalmente de la naturaleza o tipo de producto, el tiempo válido para reclamo de garantía es de 6 meses en ropa, para equipo de camping y zapatos el tiempo máximo que cubre la garantía es de 2 meses. **Es imprescindible adjuntar la factura original de compra.**

Todos los productos que se reciban por garantía deben ser evaluados por el personal técnico de La Rocalla para determinar si aplican a reparación, cambio, devolución, o no aplica la garantía. Si el caso lo amerita, La Rocalla contactará al fabricante para una evaluación más profunda y un diagnóstico definitivo.

Por respeto a las personas que le reciben, analizan, reparan, o realizan cambios, todos los productos que quieran ser dejados por garantía deben venir limpios y sin malos olores, caso contrario, no serán recibidos por el personal de La Rocalla.

En caso de haber sido enviados por courier se le notificará con documentación gráfica al cliente la razón por la cual no se recibe el producto, para su posterior envío de vuelta a costo del cliente.

Es importante comprender que las garantías no cubren daños causados por accidentes o mal uso de los productos, así como tampoco el desgaste natural del producto causado por el uso normal del mismo (por ejemplo los cierres o la abrasión de las telas), ni daños naturales o cosméticos en la apariencia del producto. Recomendamos a nuestros clientes, siempre leer las etiquetas con las instrucciones de cuidado del producto, con la finalidad que puedan alargar la vida útil del mismo. Si la compra fue realizada en nuestro portal electrónico, puede solicitar la aplicación de la garantía a info@larocallaguatemala.com o al número en Whatsapp 4797-5837 con sus datos personales, una descripción detallada del problema y, en lo posible, fotografías del artículo -cuando aplique-. Nosotros evaluaremos su solicitud y le daremos una respuesta por la misma vía, con las respectivas instrucciones de procedimiento.

Información Legal:

Ley aplicable y competencia. El cliente renuncia al fuero de su domicilio, sometiéndose expresamente a la competencia territorial de los tribunales del municipio y departamento de Guatemala, República de Guatemala. La ley aplicable a cualquier controversia será la de la República de Guatemala y señala como lugar para recibir notificaciones la dirección consignada en su registro de cliente, aceptando desde ya como válida cualquier comunicación, citación o notificación que allí se le practique.

El cliente se hace responsable de los daños y perjuicios que le cause a La Rocalla o a los bancos del sistema, por el uso indebido o no autorizado por el tarjetahabiente, así como las suplantaciones de identidad. En caso de clonación de tarjeta o suplantación de identidad, el tarjetahabiente deberá solucionar los problemas con el banco emisor y sus aseguradoras.

Información Adicional sobre el uso de este sitio: utilizamos un sistema de rastreo de comportamiento en nuestro sitio, con cookies propias y de terceros con finalidades analíticas y publicitarias para la elaboración de perfiles en función de los hábitos de navegación.