

Políticas de Pagos, Envío y Devoluciones

Pagos y facturación.

Al momento de comprar, el Usuario deberá elegir el medio de pago con el que pagará por el producto que desea adquirir. El monto por pagar incluirá el precio del producto, los impuestos aplicables, servicios adicionales que se hubieren solicitado y el costo del envío, de ser el caso

Los medios de pago aceptados en el Portal son, de manera enunciativa mas no limitativa, los siguientes: depósito bancario, tarjetas de crédito o debito, Paypal, pago en tienda o efectivo. Estos medios de pago podrán ser modificados y/o ampliados en cualquier momento y sin previo aviso. Todos los pagos estarán sujetos a validación de hasta 72 horas a partir de su aplicación, por lo que la confirmación de la orden será enviada al cliente una vez que en la cuenta bancaria de EBENZER PAPELERA se encuentre reflejado el pago oportuno.

En caso de que el Usuario desee facturar la operación de que se trate deberá solicitarlo al momento de la compra de lo contrario, se emitirá una factura con datos genéricos, la cual no podrá ser modificada o sustituida. No serán facturables los productos o servicios considerados como tarjetas de regalo, tarjetas digitales y servicios de peaje.

La veracidad y exactitud de los datos proporcionados por el Usuario al solicitar la factura son única y exclusiva responsabilidad de éste, por lo que cualquier error en los mismos no generará responsabilidad alguna a cargo de EBENEZER PAPELERA, de manera que no estará obligada a llevar a cabo acto alguno con motivo del error.

Entrega y/o envío del Producto.

Las entregas y envíos estarán sujetos a los productos publicados y vigentes al momento de la compra.

Envío a domicilio.

En el caso de envío a domicilio se generarán los gastos de envío correspondientes en caso de ser aplicables, que se sumarán al precio del producto y los impuestos correspondientes.

La opción del envío a domicilio está sujeta al nivel de cobertura y tiempos de entrega del servicio de paquetería encargada de la entrega del producto.

Para poder realizar el envío a domicilio el Usuario deberá proporcionar la información pertinente completa, dentro de la cual se incluirá: el nombre completo (tal y como aparezca en la identificación oficial del Usuario), domicilio completo y número de teléfono.

EBENEZER PAPELERA se reserva el derecho de solicitar información adicional para lograr una mejor localización del domicilio.



El Usuario es el único responsable de que la información proporcionada para el envío del producto sea correcta, por lo que EBENEZER PAPELERA no tendrá responsabilidad alguna en caso de que el producto no pueda ser entregado derivado de que exista algún error en dicha información, por lo que no será responsable por pérdida del producto y no estará obligado a pago o reembolso alguno.

El Usuario será responsable de que en el domicilio por él señalado se encontrará alguna persona para recibir el envío. El Usuario acepta que la entrega del producto podrá hacerse a cualquier persona que se encuentre en el domicilio por él señalado, teniéndose al Usuario por conforme con la entrega en ese caso. EBENEZER PAPELERA no será responsable en caso de que no sea posible entregar el envío porque no haya nadie en el domicilio o porque el envío sea entregado a una persona que el Usuario manifiesta no conocer.

El envío a domicilio será realizado por un tercero prestador de servicio de paquetería, por lo que los tiempos estimados de entrega podrán variar a los establecidos y que fueron comunicados, de manera que EBENEZER PAPELERA no podrá ser considerado responsable por las consecuencias que una entrega tardía pudiera generar.

Igualmente, en caso de robo o extravío del producto, el responsable de esta situación será el prestador de servicio de paquetería encargado de la entrega, por lo que el Usuario deberá ejercer las acciones que correspondan en contra de ello, sin que pueda imputársele responsabilidad alguna a EBENEZER PAPELERA por el hecho de un tercero. En caso de que el producto por alguna razón llegare incompleto o dañado, deberá dar aviso a EBENEZER PAPELERA, en un plazo no mayor a 24 horas a partir de que fue recibido, de lo contrario, se entenderá que fue recibido de entera conformidad y/o satisfacción del cliente, por lo que posterior a dicho plazo no procederá reclamación alguna.

Recolección del producto en tienda.

En caso de que el Usuario elija la recolección del producto en tienda no se generarán costos adicionales al precio del producto y los impuestos aplicables.

Cambios y devoluciones de productos.

Los cambios y devoluciones estarán sujetos a la Política de Devoluciones, reembolsos o cambios vigente al momento de la compra.

Para compras realizadas a través de nuestro sitio web o Telemarketing, el Usuario podrá solicitar en tienda física o por Telemarketing el cambio físico de su producto o su reembolso, a través del mismo medio de pago con el que realizó su compra de acuerdo con las restricciones vigentes de EBENEZER PAPELERA respectivamente.

Si así lo desea, podrá solicitar en la tienda física la devolución de su dinero a través de una tarjeta de una nota de credito cuando su compra haya sido en tienda física y su pago lo haya realizado a través de efectivo, tarjeta de débito, cheque, vales de papel o vales electrónicos de acuerdo a los términos establecidos en el presente.



Para cambio de un producto por otro de mayor precio, el Usuario deberá realizar previamente el pago por la diferencia del precio. Los cambios están sujetos a disponibilidad de inventario.

Si se envió otro producto por equivocación o presenta algún defecto de fabricación, se realizará a elección del Usuario el cambio del producto o el reembolso total del mismo, una vez que se haya hecho la recolección del artículo o éste haya sido entregado en la tienda física.

Condiciones de devolución

Estimado cliente se aceptarán únicamente devoluciones o cambios físicos que cumplan con lo siguiente:

- *Solicitarlo dentro de las 72 horas de recibida la mercancía.
- *Traer o enviar el ticket de compra o factura original.
- *Traer el empaque original y manuales incluidos completos.
- *Estar la mercancía en condiciones de producto nuevo.
- *Si el producto es similar pero de diferente color solo se hará nota por el cambio físico.
- *En caso de devolución en ventas a crédito se hará nota de crédito a la cuenta del cliente y en ventas de contado se dará nota de devolución para bonificar en futuras compras en tienda.
- *No se aceptan cambios ni devoluciones en consumibles que estén con empaque abierto.
- *La empresa se reserva el derecho de hacer un cargo de hasta un 20% por devoluciones fuera del plazo en caso de que sean aceptadas.

