

TÉRMINOS Y CONDICIONES:

¡Bienvenido a fernandezsera.com!

Fernández Sera, es una empresa importadora y comercializadora de marcas líderes en la industria automotriz, ferretera y de hogar, que distribuye al por mayor dichos productos a través de una amplia red de detallistas a nivel nacional. Cuenta con su propia tienda en línea, www.fernandezsera.com, que es un canal de ventas electrónico, que pone a disposición una selección de productos automotrices, ferreteros, para mantenimiento del hogar y soluciones de empaques a precio final para el mercado nicaragüense.

Por favor lee detenidamente nuestras políticas, términos y condiciones para que tu experiencia de compra sea lo más clara y placentera posible.

Al verificar tu compra se te solicitará la lectura del presente documento. El uso de esta página y la aceptación de las siguientes políticas implica tu acuerdo con los términos y condiciones que se establecen a continuación. En caso de dudas, consultas o reclamos, puedes hacerlas enviando un e-mail al buzón servicioalcliente@fernandezsera.com, especificando: nombre completo, número de teléfono de contacto y explicación del caso.

Ofrecemos una amplia gama de productos, y a veces se pueden aplicar términos adicionales, por ejemplo, en tarjetas de regalo, cupones de descuento, etc., que también estarán sujeto a las directrices, términos y acuerdos aplicables a ese servicio.

Fernández Sera podrá cancelar o restringir tu cuenta y la compra realizada, si detectamos cualquier uso indebido del sitio y de los productos/servicios que se ofrecen en el mismo, entendiendo como uso indebido de manera enunciativa, más no limitativa, los siguientes supuestos:

1. Intentar o lograr utilizar el sitio web para usos no autorizados por Fernández Sera.
2. La utilización de mecanismos o herramientas automatizadas o tecnología similar cuya finalidad sea realizar la extracción, obtención o recopilación, directa o indirecta, de cualquier información contenida en el sitio.
3. Cualquier intento de modificación, adaptación, traducción, o conversión de los formatos o programas de cómputo del Sitio Web o sus contenidos.
4. Utilizar los códigos HTML a disposición de un tercero.
5. Recopilar y utilizar las descripciones de los productos.
6. Copiar, imitar, replicar para su uso en servidores espejo, reproducir, distribuir, publicar, descargar, mostrar o transmitir cualquier contenido del sitio (incluyendo marcas registradas) en cualquier forma o por cualquier medio; esta restricción incluye, pero no se limita a los siguientes medios: medios electrónicos, mecánicos, medios de fotocopiado, grabación o cualquier otro medio.
7. Acceder a datos no destinados al usuario o iniciar sesión en un servidor o cuenta en la que el usuario no esté autorizado su acceso.

8. Intentar interferir con el servicio a cualquier usuario, huésped o red, incluyendo, sin limitación, a través del envío de virus al Sitio, sobrecarga, inundación, spam, bombardeo de correo o fallas.
9. Enviar correo no solicitado, incluyendo promociones y/o publicidad de productos o servicios.
10. Falsificar cualquier encabezado de TCP/IP o cualquier parte de la información del encabezado en cualquier correo electrónico o grupo de noticias.
11. Intento o realización de actividades fraudulentas entre las que se encuentran sin limitar, la falsificación de identidades o formas de pago.
12. Intentar burlar las restricciones establecidas en los Términos y Condiciones de las diferentes actividades promocionales de Fernández Sera.

Nos reservamos el derecho de modificar, agregar y/o eliminar las condiciones total o parcialmente en cualquier momento, a nuestra discreción, sin necesidad de previo aviso.

La empresa no se hace responsable de errores del cliente, o usuario, o negligencia al usar los servicios que se ofrecen en este sitio y no cubre pérdidas ocasionadas por: errores de captura o el uso indebido del servicio, negligencia en el manejo o compartir su información que ocasione accesos no autorizados a cuentas, dejar la computadora sin atención durante una sesión en línea, etc.

Seguridad del Sitio

Fernández Sera usa un sistema de seguridad llamado SSL (Secure Socket Layer), para transmitir la información de manera encriptada. Esta tecnología es actualmente el estándar para realizar transacciones electrónicas seguras, lo que significa que toda tu información personal no podrá ser leída ni capturada por terceros mientras esta viaja por la red.

Nuestro Certificado SSL te garantiza que www.fernandezsera.com es el único que puede leer tu información. Para tu seguridad y conveniencia también contamos con el programa de seguridad internacional 3D Secure para compras con tarjetas marcas Visa, MasterCard y American Express, además del respaldo de ejecución de transacciones vía BAC.

www.fernandezsera.com, no guarda los datos de tu tarjeta, ni tiene acceso directo a los mismos. En caso de situación de fraude, robo o daños a tu tarjeta debes abocarte con tu institución bancaria para reportar el caso.

Datos de Facturación

Toda la información de registro de usuario y facturación proporcionada deberá ser verdadera y exacta. Proporcionar cualquier información falsa o inexacta constituye el incumplimiento de estos Términos y Condiciones. Al confirmar tu compra y finalizar el proceso de pago, estás de acuerdo en aceptar y pagar por los artículos solicitados, así como con los datos de facturación proporcionados.

Formas de pago

www.fernandezsera.com cuenta con un único método de pago vía tarjeta de crédito/débito en moneda nacional:

Pasarela de Pagos BAC: Esta forma de pago es un servicio de un tercero, mediante el cual el cliente puede realizar el pago de sus compras utilizando sus tarjetas de crédito/ débito. El cliente deberá seleccionar esta forma de pago e ingresar los datos requeridos. Al seleccionar esta forma de pago autoriza a que Fernández Sera realice una retención temporal de los fondos de acuerdo con el monto total aproximado de la operación o transacción comercial a realizar. Dicha retención no es un cargo y/o pago definitivo, ya que el monto final podrá variar dependiendo de las características específicas de la operación o transacción correspondiente. Una vez confirmada y completada la operación o transacción comercial, Fernández Sera cobrará el monto final señalado en dicha acción; y la retención temporal de fondos será cancelada por la institución financiera correspondiente, dichos plazos pueden variar dependiendo de los procesos de cada institución bancaria.

La factura se tramita en el mismo mes en que se realiza la compra, posterior a dicho período no podrá ser emitida. Por el momento no se aceptan transferencias bancarias como forma de pago.

Precios y Promociones

Todos los precios de los productos incluyen el IVA y/o demás impuestos que pudieran corresponderles. Lo anterior, independientemente de los costos de envío que pudieran o no generarse. Estos montos se te indicarán antes de confirmar tu pedido, para que decidas aceptarlos y concretar tu compra.

Los precios y promociones son exclusivamente para compras realizadas en www.fernandezsera.com y están sujetos a cambios sin previo aviso. Estos precios pueden variar en relación con los precios que se pueden encontrar en nuestra sala de ventas o distribuidores a nivel nacional. Los precios presentados en www.fernandezsera.com incluyen todos los impuestos de venta de acuerdo con lo estipulado por las leyes de Nicaragua.

Los costos de envío se detallan al momento de hacer el pedido y están exentos de impuestos por nuestra facturación.

Cancelación de una compra

Sí requieres realizar la cancelación de una compra, deberás:

Paso 1: Verifica el estado de la compra

- Antes de solicitar una cancelación, verifica con tu Banco sí la compra ya ha sido procesada.

Paso 2: Tiempo límite para cancelar

- Asegúrate de solicitar la cancelación dentro del período permitido de 24 horas después de realizar el pedido.
- Una vez que el pedido ha sido procesado o facturado o enviado por Fernández Sera, no podrá ser cancelado, sino que, en dependencia del caso podría aplicar a la política de cambio o reembolso.

Paso 3: Contacta Soporte al cliente

- Comunícate con soporte al cliente a través del canal de WhatsApp.
- Proporciona tu número de pedido, nombre completo y motivo de la cancelación.
- Sí tu pedido ya ha sido enviado, no puede cancelarse, pero sí puede aplicar la política de cambio o reembolso.

Paso 4: Revisión por parte del e-commerce

- El equipo de soporte revisará el estado del pedido y confirmará sí la cancelación es posible.
- En caso de que el pedido sea cancelable, se notificará a través del mismo canal la aceptación de la solicitud y los siguientes pasos.

Paso 5: Confirmación de la cancelación

- Una vez procesada la cancelación, recibirás un correo electrónico o mensaje de confirmación indicando que tu pedido ha sido cancelado.

Contacto para dudas: Si tienes preguntas adicionales, Soporte al cliente estará disponible para ayudarte en el horario indicado.

Política de cambio o reembolso de dinero

Política de cambio:

Toda mercadería que sea adquirida en www.fernandezsera.com puede estar sujeta a cambios por defectos de fábrica comprobables durante los primeros 7 días a partir de la fecha de facturación, siempre que ésta no haya sufrido daños o deterioro por uso y se encuentre con sus empaques originales, posterior a este período ya no se aceptan cambios de productos.

Para hacer efectiva esta política de cambio es necesario tomar en cuenta la siguiente información:

1. Debe presentar la factura original legible, para todo cambio.
2. Debe presentar la mercadería en nuestra oficina central de Sabana Grande. [De la intersección de la pista Mayoreo, carretera a Sabana Grande 2 Km este, Managua, Nicaragua.]

3. El artículo debe estar sin señales de uso y su empaque original en buen estado.

Razones que aplican para cambio

Producto Defectuoso:

- El artículo llegó con defectos de fabricación comprobables.

Producto Incorrecto:

- El cliente recibió un producto diferente al que ordenó.

Producto Incompleto:

- El pedido llegó con accesorios o componentes faltantes.

Producto con Fecha de Vencimiento Caducada (en casos aplicables):

- Para productos con fechas de caducidad, si el cliente recibe un artículo expirado.

Política de reembolso:

En caso de que aplique reembolso de dinero ya facturado a nombre de Fernández Sera, el cliente debe realizar la solicitud a Fernández Sera por medio del WhatsApp +505 8740 3730 en las primeras 48 horas a partir del momento de la compra con su tarjeta de crédito/débito en www.fernandezsera.com.

Para hacer efectiva esta política es necesario tomar en cuenta la siguiente información:

1. Debe enviar una captura de pantalla clara del correo de confirmación de su orden al WhatsApp de +505 8740 3730. Donde proporciona número de pedido, nombre completo y especifica el motivo..

Nuestro proceso de reembolso aplica únicamente a pago con tarjeta de crédito/débito, y se deberá seguir con el procedimiento establecido por el banco emisor de la tarjeta, debido a que todos los bancos emisores aplican sus términos y condiciones.

El valor del reembolso lo define el precio del producto descrito en la factura, menos cargos generados por gastos administrativos. El cargo por gastos administrativos queda a discreción de Fernández Sera.

El costo de envío del producto no aplica al reembolso, dado que es un gasto generado una vez que se envía el producto y este es independiente del precio del producto.

El cliente debe devolver y costear el retorno de, el o los artículos si aplicara, a las oficinas de Fernández Sera, de la intersección de la pista Mayoreo, carretera a Sabana Grande 2 Km este, Managua, Nicaragua.

Políticas de Envío y Entrega de Productos

Modalidades y tiempos de entrega

Los artículos comprados en este sitio se harán llegar al cliente mediante la modalidad de Envío (Delivery) especificado en el pedido o modalidad de Recoger en Tienda (Pick Up)

Nuestros envíos en el formato delivery los realizamos por medio de la empresa Cargo Trans, el plazo de entrega será de máximo de 2 días en Managua y 3 días en Ciudades Foráneas.

Para la modalidad de Pick Up en la tienda física de Fernández Sera, se realiza la facturación y alisto de productos en máximo 1 hr.

Los plazos correrán a partir de que recibas la confirmación de tu pedido vía correo electrónico.

Toda compra por encima del monto de C\$100 (cien córdobas) con envío a una dirección en el municipio de Managua, aplica para delivery gratuito, sujeto a cambio de modalidad de cobro cuando Fernández Sera lo estime conveniente. **Aplican restricciones para ciertos productos de empaque.**

Las compras con envíos fuera de la Capital Managua no aplica a envíos gratuitos. Se aplicará un cargo por el servicio de envío, que variará según el peso, cantidad de los productos y la zona donde será enviado el producto, este monto será cargado al pedido e incluido en la factura. En caso de que el cliente quiera realizar pick up de su compra podrá hacerlo en nuestras oficinas ubicadas en Sabana Grande, Managua.

Se realizan envíos a nivel nacional, con excepciones según cobertura de Cargo Trans. En caso de que CargoTrans no pueda localizar tu dirección o que tu ubicación esté fuera de cobertura, tu pedido permanecerá durante 48 horas en el concesionario más cercano a tu municipio para que puedas realizar el retiro personalmente. Deberás presentar el correo electrónico de confirmación de pedido e identificación personal para retirar en el concesionario de CargoTrans.

Si ninguna persona se presenta a retirar la mercadería en el concesionario correspondiente después de 48 horas, la mercadería volverá a oficina central de Fernández Sera en Managua y deberás ponerte en contacto por medio de nuestro WhatsApp 8740-3730 para recoger en nuestra tienda en Managua.

Los costos de transporte por devolución y reenvío de artículos serán asumidos por el cliente.

No hay cargos adicionales de impuestos, ni cobros adicionales al momento de la entrega de tu pedido. El personal de transporte no puede recibir dinero en efectivo bajo ningún caso.

Puedes generar tus pedidos en línea a cualquier hora, sin embargo, el envío dependerá de los horarios de servicio y facturación de Fernández Sera.

Las maquinarias industriales de empaque no aplican a delivery, estas se coordinan directamente con la empresa, una vez que las máquinas son probadas. Para más información contactar a nuestro número de WhatsApp 8740-3730.

Riesgo de pérdida de productos:

Todos los artículos comprados en Fernández Sera se hacen según un contrato de envío con la empresa Cargo Trans y nuestras políticas de envío. Esto significa que el riesgo de pérdida y el título de tales artículos pasan a usted una vez entregados por la compañía de transporte. Fernández Sera no se hace responsable por pérdida, robo o daño una vez recibidos los artículos.

El Cliente debe proporcionar la dirección exacta a donde desea recibir su orden cuando efectúe una compra. Fernández Sera no se hace responsable por envíos a direcciones erróneas indicadas por el cliente en su pedido.

Descripción del producto

Fernández Sera intenta ser lo más preciso posible. Sin embargo, Fernández Sera no garantiza que las descripciones de productos u otros contenidos de cualquier producto sean exactos, completos, confiables, actuales o sin errores.

Ley aplicable

Al usar cualquier Servicio de Fernández Sera, usted acepta las leyes de la República de Nicaragua, sin considerar los principios de conflicto de leyes. Regirán estas condiciones de uso y cualquier disputa de cualquier tipo que pudiera surgir entre usted y Fernández Sera.

Políticas, modificación y divisibilidad del sitio

Nos reservamos el derecho de hacer cambios en nuestro sitio, las políticas, los términos de servicio y las condiciones de uso en cualquier momento. Si cualquiera de estas condiciones se considera inválida, nula o por cualquier motivo inaplicable, dicha condición será considerada separable y no afectará la validez y aplicabilidad de cualquiera de las condiciones restantes.

Horario de atención:

Nuestros horarios de Atención y Facturación están sujetos a nuestros horarios de oficina:

Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 meridiano

Domingos: Cerrado