

Términos y condiciones Generales y particulares

1. **Carmel S.A.S. Rut 212 635 700 014** (conocida como Carmel importaciones) se dedica a importar, comercializar y distribuir repuestos y accesorios para celulares, herramientas para reparación de celulares, productos electrónicos de uso personal, productos de decoración y uso doméstico y personal.
Se encuentra ubicada en la Av. Uruguay 1338 (Montevideo – Uruguay).
2. **La Compra**
 - a. El cliente puede hacer compras en Carmel en nuestro local comercial, tienda digital (sitio web), a través de publicaciones en aplicaciones de redes sociales y por Mercado libre.
 - b. Para todas estas vías rigen los términos y condiciones de compra que se detallan a continuación, con excepción de Mercado libre, que tiene sus propios términos y condiciones.
 - c. Los precios de los productos de nuestro catálogo (publicados en la tienda digital o exhibidos en el salón) incluyen el iva.
3. **Envíos**
 - a. Las compras realizadas no incluyen el envío gratis.
 - b. Se brinda envío gratis si el producto indica que tiene envío gratis o si la empresa tiene un acuerdo con el cliente para recibir el beneficio del envío gratis.
 - c. Para las compras realizadas en nuestro sitio web o redes sociales, los envíos se realizan con nuestra cadetería y sus costos y tiempos de entrega se detallan en la página de [envíos](#) de nuestro sitio web.
 - d. Para las compras realizadas en nuestra e-tienda de Mercadolibre, los envíos podrán ser hechos por nuestra cadetería o la propia de Mercado envíos. Si el pedido es enviado a través de mercado envíos, le aplican los términos y condiciones previstas por Mercado libre.
4. **Cambios y/o Devoluciones**

Los cambios, devoluciones o reclamos de garantía están sujetos, a las condiciones descritas a continuación:

 - a. **El Plazo Legal**
 1. El consumidor que compra en el local comercial o a distancia (por internet, teléfono o catálogo) tiene un plazo de **5 (cinco) días hábiles** para realizar el cambio o devolución.
 2. Este plazo comienza a correr a partir de la **formalización del contrato** (que es el momento en que se realiza el pago).
 - b. **¿Cómo se debe ejercer?**
 1. El consumidor debe notificar de manera fehaciente al comercio su voluntad de retractarse. Podrá ser con un correo electrónico a info@carmelimportaciones.com o a través del [link a contacto](#) (<https://www.carmelimportaciones.com/contacto/>) o un mensaje por el número de WhatsApp disponible (094 711 555).
 2. El cliente **debe devolver el producto** o ponerlo a disposición de la empresa dentro del plazo legal y presentar la factura de compra. Nota: La empresa se reserva el derecho de aceptar la garantía si no se presenta dicho documento.
Para el caso de fallos en productos y herramientas dedicados a la reparación de celulares y con el fin de agilizar el proceso de cambio, se le solicitará que nos envíe un video corto con la falla o problema que tenga. El video lo debe enviar a nuestro [WhatsApp de reclamos](#) (094 711 555).
 - c. **Las Obligaciones de la Empresa ante una devolución**

Si el cliente ejerce el derecho en tiempo y forma:

 1. **Devolución del dinero:** Se devolverán la totalidad de los importes abonados, los cuales serán reintegrados por el medio en que lo abonó.
 2. **Gasto de devolución:** Según la doctrina y la reglamentación comercial uruguaya, los costos de envío para retornar la mercadería al local corren por cuenta del **consumidor**.

3. **Estado del producto:** La mercadería debe ser devuelta sin uso, en las mismas condiciones en que fue recibida (sin deterioro alguno y funcionando correctamente) y con sus empaques originales.
 4. **Excepciones al Derecho de Retracto (cuándo NO aplica)**
 - a. La ley uruguaya prevé que el derecho de arrepentimiento **no es absoluto**. No aplica para:
 - b. Productos confeccionados según las especificaciones del consumidor o **claramente personalizados**.
 - c. Productos que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos, se deterioren o caduquen con rapidez.
5. **Normas Detalladas para Cambios o Devoluciones**
- a. **De repuesto con defecto de fábrica:**
 1. Cuando se cumple que el producto se encuentra en las mismas condiciones en las que se le vendió. Lo que implica:
 - a. Sello de garantía intacto (sello de papel cerámico agregado al ítem, al momento de la venta).
 - b. Que tenga todos los films de protección o adhesivos protectores de fabricación.
 - c. Que no tenga marcas, rayones ni roturas.
 - d. Que no tenga pegamento adherido al producto (prueba de que fue utilizado).
 2. Si hubiera defecto de fábrica se realizará el cambio por un producto igual.
 3. Cada ítem se cambiará hasta 2 veces consecutivas.
 4. Devolución del dinero: Por voluntad expresa del cliente o cuando se presente la tercera falla consecutiva o si no hay stock para hacer el cambio por otro nuevo.
 5. Vale aclarar que todo producto debe ser probado con los films o adhesivos protectores correspondientes. Las unidades o partes de estas que presenten desperfectos o deterioros causados por el mal uso (contraviniendo lo indicado en las instrucciones de manejo) o un uso contrario al sentido común, no serán aceptadas para realizar el cambio correspondiente.
 6. Carmel Importaciones desea expresar que ha sido constante la preocupación en la selección de los productos, para brindar un buen rendimiento, además de su respaldo total.
 - b. **De repuesto con desperfecto (interno o externo) producido durante el envío**

La empresa utiliza las agencias de logística más profesionales del sector. Ante todo, le pedimos disculpas de antemano por si ocurriera.

 1. **Al recibirlo**

Cuando el embalaje estuviera dañado: debe indicárnoslo en el momento de la recepción de la mercancía, durante el proceso de entrega del transportista. En ese caso debe rechazar la mercancía anotando la incidencia en el documento del transportista. Después la agencia de transportes nos comunicará dicha incidencia.
 2. **Después de la entrega**

Si ha notado algún defecto o daño después de la entrega del transportista, es importante que lo comunique en un plazo menor a 48 horas (desde que recibe el producto dañado), de modo de poder gestionar y agilizar la próxima entrega del cambio, a la brevedad posible.
 - c. **Producto estropeado o equivocado**

Una vez recibido el producto y detectado que su funcionamiento es incorrecto o no es el producto solicitado, puede enviarlo para cambio o devolución. Al mismo tiempo puede realizar un nuevo pedido para agilizar el envío con nueva factura y recibo o boleta correspondiente, y así recibir el producto más rápidamente. Una vez que el producto reclamado llegue a Carmel Importaciones se avisa al cliente si cumple o no con lo establecido en las condiciones de garantía. Si queda dentro de las condiciones de la garantía, se le realiza al cliente el cambio. Pero si desea la devolución de la compra, aplica lo indicado en el punto 7 y 8a de este contrato.
 - d. **Garantía**

1. La empresa garantiza los productos (a los que se les asigne una garantía), contra defectos de fabricación que impidan su correcto funcionamiento. Sólo se aceptan cambios, devoluciones o reclamos de la garantía dentro del plazo de garantía estipulado para cada uno (generalmente 30 días, pero hay productos con garantías más amplias). Ese plazo se detalla al pie de la ficha de cada producto publicado en este sitio web y se aplica a partir de la fecha de compra.
 2. Para productos de marcas importadas por terceros pero vendidas por Carmel, los reclamos y servicio técnico los atienden los importadores de cada marca. Vea [servicio técnico](#) para más detalles.
 3. La garantía solo aplica a las compras realizadas por clientes registrados en nuestra base de datos de cliente y en el caso de los repuestos para celulares, sólo aplica para compras realizadas por un Cliente por Mayor (Mayorista), ej. técnicos o empresas dedicadas a reparaciones.
- e. **Documentación necesaria para el ejercicio de la garantía**
Es necesario presentar la boleta de compra original (o copia digital).
- f. **Alcance de la garantía**
La garantía brindada es a nivel nacional.
- g. **Cobertura de la garantía**
1. La garantía es efectiva en caso de que el producto afectado posea fallas o defectos en su fabricación o un funcionamiento irregular.
Nota: En caso de las pantallas para celulares, las mismas poseen una tolerancia a los píxeles defectuosos según ubicación o especificación del fabricante.
 2. Queda por fuera y anula la garantía cualquier mal funcionamiento relacionado a accidentes, negligencia, mal uso, daño físico (golpes, ralladuras, quemaduras, partes faltantes, manchas, etc.), violación de los sellos de garantía, marcas propias de la apertura no autorizada del producto, agentes externos (descargas eléctricas, humedad, polvo, químicos, etc.) o un uso no indicado o fuera de las especificaciones del producto.
 3. Los accesorios (cables, baterías, fuentes de poder, cargadores, adaptadores, etc.) poseen garantía de funcionamiento limitada de 5 días hábiles desde la compra.
 4. En ningún caso el software o el sistema del producto están cubiertos por la garantía ya que el mismo puede ser afectado por malware, instalación o actualización incorrecta de algún programa o el sistema mismo, o cambio por otro, así mismo la empresa no es responsable por software instalado por terceros o el cliente mismo.
- h. **Responsabilidades**
1. La información contenida dentro del producto y/o unidades de almacenamiento son responsabilidad exclusiva del cliente, en ningún caso la empresa se responsabilizará por la pérdida total o parcial de la información sea cual sea el producto, aun cuando existiera un fallo del mismo; el cliente es responsable de mantener su información respaldada en un medio fiable.
 2. Es responsabilidad del cliente leer detalladamente las especificaciones del producto (frecuencias, bandas, características, funciones etc.), términos de venta, formas de pago, y demás.
 3. En caso de no comprender algún término, como por ejemplo Refurbished, Open Box, etc., se invita a consultar en cualquiera de nuestros medios antes de realizar la compra, luego de realizada la misma se cambiará el producto dentro de los 5 días hábiles próximos a la compra y en acuerdo a las condiciones detalladas en los puntos anteriores.
 4. En caso de corresponder la garantía, la empresa se responsabilizará de la cobertura de los costos de la reparación del producto.
 5. En caso de ser imposible reparar el producto, la empresa entregará uno idéntico o similar al obtenido en un inicio y en caso de que el mismo no esté disponible en existencia se podrá aguardar la reposición del mismo o similar o solicitar la devolución de importe abonado.
El cliente es responsable de realizar el mantenimiento necesario, y/o el indicado por el fabricante y velar por el estado del producto.

6. De los Servicios técnicos de equipos de telefonía Celular (reparaciones de celulares)

- a. Las reparaciones pueden llevar de 1 a 3 días hábiles. Usualmente quedan prontas a las 36 horas.
 - b. Al momento de aceptar el presupuesto se le solicitará una señal en efectivo del 50% del valor del presupuesto.
 - c. En toda reparación se incluirá un costo por Gestión Técnico Administrativa (GTA), que es todo el proceso técnico administrativo empleado para poder llegar a un diagnóstico y una cotización para el cliente y/o la acción de haber intervenido sobre un equipo no pudo tener solución técnica.
 - d. La misma sólo se cobra:
 - 1. cuando el cliente decide no aceptar el presupuesto
 - 2. o cuando el equipo no se puede reparar por circunstancias ajenas a los repuestos empleados o al trabajo dedicado a la reparación (equipo sin solución).
 - e. El costo de Gestión Técnica y Administrativa (o GTA) es de **\$ 490 iva inc.**, pero en el caso de un equipo mojado o que ingresa sin que sea posible encenderlo para revisarlo antes de la reparación, el costo es de **\$ 990 iva inc.**
 - f. En el caso de que el equipo no se pueda reparar, se le devolverá la señal solicitada, menos el costo de GTA que corresponda según lo detallado antes.
 - g. La garantía de reparación:
 - 1. Es de 30 días y solo aplica sobre la parte reparada y a desperfectos de fabricación de los insumos empleados.
 - 2. La garantía será nula si el trabajo realizado y/o repuesto instalado han sido usados de forma incorrecta (por golpes, humedad, maltrato, etc.).
 - h. Reparaciones sin Garantía:
 - 1. Equipos con señales de humedad.
 - 2. Equipos que se le hace cambio de software.
 - i. El talón de recepción caduca a los 90 días de su emisión; pasado ese tiempo no se aceptarán reclamos de ningún tipo.
 - j. A partir de los 45 días la permanencia del equipo en nuestra empresa, generará un costo de depósito y conservación de \$ 60 iva inc. diarios.
- 7. Términos y Condiciones para operar como cliente por mayor (Mayorista)**
- a. Para acceder a la condición de mayorista el cliente debe cumplir las siguientes condiciones:
 - 1. Comprar al menos \$6000 de promedio mensual.
 - 2. Estar registrado en DGI como una empresa que se dedica al rubro de reparación de celulares o electrónica o que sea diplomado en una tecnicatura en reparación de celulares o relacionada a la electrónica o en reparación computación.
 - b. El cliente puede acceder al descuento preferencial, por única vez, con la primera compra de \$6000 o mayor, que realice en Carmel. Y de ahí en más debe mantener el promedio mensual ya mencionado.
 - c. En el caso de pérdida del beneficio del descuento mayorista, el mismo se recupera realizando un conjunto de compras que su suma sea igual o mayor a \$6000. Las compras que integren ese conjunto deben haber sido realizadas dentro de los últimos 30 días. Y el descuento aplica a partir de la siguiente compra.
 - d. Consideración especial: Si el cliente tuviera un promedio de más de \$6000 mensuales, considerando los últimos 12 meses de facturación a su nombre, pero el promedio del último mes no alcanzara el mínimo requerido por estas condiciones, se le aplicará el descuento siempre y cuando uno de los encargados apruebe el mismo.
- 8. El cliente entiende y acepta los términos aquí descritos.**

Dudas y/o consultas al: info@carmelimportaciones.com

Teléfonos: 29 09 09 09*

Celular: 094 711 555 Llamadas y WhatsApp