**VENTAS TELEFÓNICAS Y POR CANALES DIGITALES A TRAVÉS DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS - PANDORA BOLIVIA**

1. **DISPOSICIONES GENERALES Y CONTRACTUALES.**

Procuramos y ponemos nuestro mejor esfuerzo en que el uso de este canal de ventas sea seguro y su información personal se encuentra resguardada; en todo caso, no podemos hacernos responsables por virus, demoras en la operación o transmisión, errores tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica o algún otro error en el funcionamiento del mismo. En consecuencia, toda transacción está sujeta a verificación posterior por parte de nuestra empresa y confirmación por parte del usuario, y la misma, se sujeta a condición resolutoria cuando se presente alguna de las situaciones antes mencionadas. EN NINGÚN CASO SE DESPACHARÁ MERCANCÍA SIN TENER CERTEZA Y VERIFICACIÓN DEL PAGO EFECTIVO DE LA MERCANCÍA.

Recuerde que únicamente podrán contratar a través de este canal de ventas, aquellas personas que cuenten con plena capacidad legal para hacerlo conforme normativa vigente. En todo caso, únicamente se permitirá comprar a través del presente método, a personas mayores de edad, debidamente identificadas con cédula de ciudadanía o cédula de extranjería, lo cual presumiremos de buena fe, en consideración a la obligación de guarda que se encuentra en cabeza de los padres y/o tutores respecto a sus hijos, incapaces y/o menores.

Así mismo, eventualmente RUABOLIVIA INTERNATIONAL LTDA distribuidor oficial de la marca PANDORA en Bolivia (en adelante “RUA”) puede presentar errores involuntarios, sí usted los detecta, le agradecemos que los ponga nuestro conocimiento escribiendo al e-mail: infopandora@ruaboliviainternational.com.

*Perfeccionamiento del contrato:*

Los productos incluidos en el catálogo para este tipo de ventas están dirigidos al público en general como personas indeterminadas y por consiguiente será necesaria siempre una confirmación y aceptación de nuestra parte de su orden de compra y del pago realizado, momento en el cual, se expedirá la correspondiente factura y se entenderá perfeccionado el contrato de venta entre el usuario y RUA.

En ese orden de ideas, RUA se encontrará obligado a efectuar la entrega del producto adquirido a través de la empresa de envíos locales en cada ciudad o mediante el mecanismo logístico que corresponda a su entero criterio, una vez se confirme el pago exitoso del pedido que haya sido acordado vía telefónica/whatsapp entre el cliente y la asesora correspondiente. En el caso de que el pago se realice por medio de tarjeta de crédito, el usuario se compromete a no realizar conta cargos en la tarjeta. Ningún artículo se considerará pagado hasta que la entidad emisora de tarjetas o al adquiriente autorice la compra procesada por medio de tarjetas de crédito o débito.

RUA se reserva el derecho de alterar y/o modificar los horarios de atención al público sin previo aviso:

**La Paz:**

Lunes a viernes: De 10:00 a 20:00 hrs.

Sábados: De 9:00 a 19:00 hrs.

Domingos: De 10:00 a 16:00 hrs.

La Chiwiña: +591 74164425

**Santa Cruz:**

Lunes a viernes: De 10:00 a 22:00 hrs.

Sábados: De 10:00 a 22:00 hrs.

Domingos: De 11:00 a 22:00 hrs.

Patio Design: +591 74164423

Lunes a viernes: De 10:00 a 22:00 hrs.

Sábados: De 10:00 a 22:00 hrs.

Domingos: De 11:00 a 22:00 hrs.

Ventura Mall: +591 74164424

Por ende, RUA podrá negarse a aceptar pedidos que deban ser entregados fuera del territorio boliviano o fuera de la ciudad de la tienda con la que se contacte el cliente y/o en algún lugar donde no se tenga cobertura de entrega.

Si ocurriese cualquier contingencia, o para la atención de quejas y reclamos, el cliente deberá comunicarse para el efecto, con la tienda que efectuó la venta final, según teléfonos e información antes referida.

**Medios de pago**

Previo a la aceptación de la orden de compra, RUA verificará con el usuario acerca del método de pago que utilizará para el pago del pedido, el link referido a continuación: <https://bolivia.asesoraspandora.com/#/> en donde se recibirán pagos mediante los instrumentos electrónicos de pago autorizados. Además, se recibirán consignaciones o transferencias a las cuentas corrientes que Rua mantiene conforme el siguiente detalle:

BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

Titular: RUABOLIVIA INTERNATIONAL LTDA.

NIT.: 370093027

Cuenta Corriente

N° CUENTA (bolivianos) 4011022965

N° CUENTA (dólares) 4011022972

BANCO FASSIL

Titular: RUABOLIVIA INTERNATIONAL LTDA.

NIT.: 370093027

Cuenta Corriente

N° CUENTA (bolivianos) 1073610

N° CUENTA (dólares)1073720

Pese a que el canal de ventas cuenta con conexiones seguras y confiables para la realización de transacciones electrónicas, RUA se exime de responsabilidad por cualquier daño que se pueda generar ante alguna falla en las operaciones o comunicaciones de las Entidades Financieras emisoras de instrumentos electrónicos de pago válidos para efectuar los pagos y/o reembolsos pertinentes en aquellos casos en que la Ley lo exija.

**Cargos por envío e impuestos.**

El cliente deberá asumir el pago de los impuestos a que haya lugar en razón de su compra. El valor de transporte de los productos adquiridos será asumido por RUA cuando se trate de envíos dentro de las ciudades tienda, caso contrario se compartirá con el cliente los tarifarios de envío a diferentes destinos.

**Promesa de entrega.**

La promesa general de entrega de un producto adquirido a través de este catálogo de ventas telefónicas será de cinco (5) días hábiles, que se comenzarán a contar a partir del día siguiente a la aceptación de la orden de compra de parte de RUA.

No obstante, ante circunstancias imprevistas, no atribuibles y ajenas a la voluntad de RUA , se llegasen a presentar retrasos en las entregas de los productos, tales circunstancias serán informadas telefónicamente o por vía electrónica al comprador a la brevedad posible.

La venta estará sujeta a disponibilidad del inventario, si al realizar el alistamiento del producto no hay disponibilidad del mismo, RUA se comunicará con el cliente para resolver la situación. En este caso, si ocurren imprevistos que impidan o dificulten la venta, RUA tendrá la potestad de cancelar la venta y devolver el importe pagado por el cliente, previa comunicación al cliente.

La entrega de los pedidos se realizará en el domicilio de entrega designado libremente por el usuario, dentro del plazo establecido. Es obligación del usuario brindar una dirección exacta para el envío.

**Tiempos y políticas de envío**

RUA no se compromete con horas específicas de entrega. El pedido llegará al lugar determinado por el usuario según la fecha asignada, entre las 9:00 am y las 18:30 pm los días lunes a viernes y entre las 9:00 am a 12:30 pm los días sábados. No se realizarán entregas los domingos ni feriados.

* El plazo máximo de entrega de los pedidos será de cinco (5) días hábiles conforme el plazo de promesa general de entrega mencionado en el apartado anterior, siempre y cuando no acontezcan situaciones imprevistas, no atribuibles y ajenas a la voluntad de RUA.
* La mercancía se entregará en la dirección indicada por el usuario. Para el caso de urbanizaciones o condominios en los que no se permita el ingreso de no residentes, se entregará en la portería; o a la persona autorizada, previo consentimiento y aprobación del usuario.
* La factura de compra será enviada de forma física a la dirección de entrega junto con el pedido, y también podrá ser enviada vía whatsapp por la línea de atención con la que se haya contactado el cliente. La fractura según sea el caso, será entregada al cliente por el medio que aplique, según las normas pertinentes.
* En el evento en que se visite el domicilio del comprador y no logré hacerse la entrega del pedido porque él o su autorizado no se encuentren presentes, la empresa de envíos asignada se contactará con el cliente para programar una nueva entrega.
* El usuario será responsable de revisar el paquete en el momento en que le sea entregado. Esto con el fin de verificar que ha recibido exactamente el o los productos por los cuales pagó y que los mismos se encuentran en buenas condiciones.

1. **USO Y CUIDADO DEL PRODUCTO**

**Instrucciones de cuidado**

Recomendamos que los clientes se quiten su joyería antes de dormir y/o participar en una actividad física. La exposición a sustancias químicas o los ambientes ásperos pueden comprometer la integridad de su joyería. Esto incluye, pero no se limita a lo siguiente: la transpiración, perfumes, agentes de limpieza, cloro, agua salada, arena y pulimento de la plata.

Por su composición química, puede ocurrir que el oro y la plata se oxiden al contacto con el aire o por acción del pH normal de la piel de quien usa la joya, esto no constituye un defecto de fabricación de la pieza. Bajo esta reacción, el oro puede tornarse rojizo y la plata puede tomar un tono amarillento ennegrecido. En caso de ocurrir esto con una de sus joyas compradas en nuestras tiendas PANDORA, podrá traerlas para solicitar una limpieza gratuita o si lo prefiere podrá limpiarlas en casa con una gamuza no abrasiva.

Tenga en cuenta que, si aplica fuerza excesiva sobre la joya, podrá dañar la pieza y la garantía quedará anulada.

**Limpieza de su joyería**

* 1. Vierta una pequeña cantidad de jabón neutro en agua tibia y utilice un cepillo de dientes suave para limpiar su joyería. Los cepillos de dientes son ideales para la limpieza de la joyería con detalles intrincados, que de otra manera puede ser difícil de limpiar. Si la suciedad es difícil de quitar, remoje la joyería en agua tibia entre cinco y diez minutos. Este método de limpieza en particular, no se debe utilizar para limpiar la joyería con perlas cultivadas de agua dulce (ver perlas cultivadas de agua dulce para más detalles).
  2. Un paño de pulido de plata es una gran herramienta para hacer que su joyería de plata esterlina brille de nuevo si las piezas se ven opacas. Sin embargo, no eliminará los arañazos. Consulte en las tiendas PANDORA los utensilios de limpieza oficial de la marca que se encuentran disponibles para venta al público.
  3. Su distribuidor autorizado de PANDORA se complace en ofrecer servicios de limpieza de joyería adecuados, para los productos PANDORA. Cuando solicite procedimientos de limpieza, exija y revise el correcto diligenciamiento de la documentación de recibo y entrega de su joyería debidamente suscrito.
  4. No se recomienda el uso de un tambor de limpieza con PANDORA ESSENCE COLLECTION, PANDORA Shine™ y PANDORA Rose™, piezas de murano, esmalte, perlas, oro, plata oxidada y pulseras tipo aro rígido.

**PANDORA ROSE**™**Y PANDORA SHINE**™

Los productos innovadores merecen un cuidado especial, siga estas recomendaciones para asegurar que sigan siendo hermosas representaciones de sus momentos inolvidables.

Mantenga el acabado único, brillante y hermoso puliendo los productos con un paño suave. Humedezca el paño suave con agua tibia, agregue un poco de jabón neutro y frote suavemente la joyería. Enjuague con agua limpia y seque con un paño suave.

Si la suciedad es difícil de quitar, remoje la joyería en agua durante cinco a diez minutos. Evite el uso de barniz de plata, limpiador ultrasónico y tambores de limpieza.

Se recomienda el uso de paños de pulido PANDORA creados específicamente para PANDORA ROSE y PANDORA SHINE. No exponga la joyería a productos químicos, perfumes, cremas y no utilice la joyería al momento de bañarse o nadar.

Con el tiempo, tenga en cuenta que el color rosa de PANDORA Rose™ tiende a intensificarse por el deslustre, dándole un atractivo añejo. El progresivo desgaste del acabado es normal y no está cubierto por garantía.

**Almacenamiento de tu joyería**

La joyería se debe almacenar lejos de la luz solar natural y de calor, en una caja de joyas (forrada) o una bolsa protectora resistente al deslustre. También se puede almacenar en una bolsa de cierre de cremallera de plástico hecha de Mylar o de polietileno. Nunca use bolsas de plástico de polivinilo, tales como las del bote de la basura, debido a que las mismas contienen compuestos de azufre, o contenedores de goma que causarían un rápido deslustre en la plata esterlina y posiblemente podrían volverla negra. No guarde sus joyas en el baño o en lugares expuestos a la humedad, luz directa del sol, calor y/o frío excesivo.

Tome en cuenta que nuestras cajas de regalo PANDORA no están hechas para el almacenamiento, son solo de empaque, no son herméticas y el deslustre se producirá con el tiempo.

**INFORMACIÓN DEL PRODUCTO**

La joyería PANDORA se fabrica en Tailandia.

**La pulsera**

La pulsera PANDORA se extiende y/o cede a través del tiempo con el peso de los dijes, lo cual es un fenómeno normal, que no corresponde al reconocimiento de una garantía. La cadena, conocida comúnmente como una cadena de serpiente, está hecha de muchos anillos pequeños que se retuercen muy firmemente. Cuando compre una nueva pulsera, revise que quede algo ajustada. Asesórese con nuestro personal calificado en tienda, para determinar cuál es el número máximo de charms y/o suplementos que puede colocarle según el caso. Se recomienda dejar un pulgar de espacio entre la muñeca y la pulsera. El personal de nuestras tiendas PANDORA, se encuentra plenamente capacitado para efectuar recomendaciones en tal sentido y que apliquen según el caso. Nunca coloque piezas que no sean originales de la marca PANDORA, ya que esto podrá anular la garantía.

**PANDORA ESSENCE COLLECTION**

Para preservar la flexibilidad de la pulsera de la cadena de serpiente, los dijes se deben deslizar ligeramente sobre la pulsera y nunca debe empujarlos a la fuerza. Siempre debe abrir el broche de la pulsera para colocarla o quitarla. Rodar la pulsera sobre la mano sin abrirla pondrá una tensión innecesaria sobre ella, lo que puede causar daños.

Las pulseras se han desarrollado especialmente para PANDORA ESSENCE COLLECTION y no están destinadas a ser utilizadas con dijes de la colección Momentos, ni los dijes de PANDORA ESSENCE COLLECTION pueden ser utilizados en las pulseras de la colección Momentos.

**Oxidación**

La oxidación desaparece con el tiempo. Esto se considera desgaste normal de uso y no un defecto de fabricación.

Las acciones que pueden causar que desaparezca la oxidación son: transpiración, cloro, perfumes, productos de limpieza y pulimento de la plata. No se recomienda el uso de líquido para pulir plata. La joyería oxidada (oscuro) no se beneficia de ser sumergida en un líquido de pulido de plata, ya que destruye la oxidación.

**Perlas cultivadas de agua dulce**

Trate de evitar que sus perlas cultivadas de agua dulce se expongan al agua, maquillaje, cremas, productos químicos y productos de limpieza. Las perlas cultivadas de agua dulce no pueden resistir un pulimento de la plata. No utilice un paño de pulido de plata, ya que puede opacar sus perlas. En su lugar, recomendamos un jabón neutro mezclado con agua tibia. Use sus dedos para limpiar suavemente la joyería. No utilice un cepillo. Dele unas palmaditas en seco y en posición plana hasta que esté completamente seca.

**Cristal Murano**

No se recomienda el uso de un tambor de limpieza para piezas de murano. Es importante notar que un golpe o caída puede romper la joya, en cuyo caso no aplicará la cobertura de la garantía.

**Esmalte**

Todo el esmalte es italiano, hecho sin vidrio, lo que lo vuelve más duradero. Sin embargo, un golpe, un jalado y/o una caída puede romper la joya, en cuyo caso no aplicará la cobertura de la garantía.

**Cuero**

El cuero es un producto natural que se beneficia de la protección cuidadosa. No lo utilice en agua u otros líquidos que puedan causar su decoloración.

El cuero puede estirarse y relajarse en el tiempo; este estiramiento no es un defecto del producto. Como una característica natural del cuero genuino, puede observar un sombreado suave y variaciones de color. También puede experimentar un cambio en el tono del cuero debido a los aceites en la piel y la adición de los dijes de la pulsera o collar. Utilícelo con un máximo de siete a nueve dijes. Al agregar dijes para las nuevas pulseras de cuero, por favor, tenga cuidado de sostener la pulsera de cuero estable y girar el dije en la pulsera. Tenga cuidado de no torcer la parte de cuero de la pulsera al agregar dijes, ya que el cuero puede estar en riesgo de sufrir daños. Asesórese con nuestro personal de tienda, el cual se encuentra debidamente calificado para cualquier efecto.

**Cordones de color**

Los cordones de color están hechos de fibras sintéticas, y podrían resultar dañados o descoloridos si se sumergen en el agua o se exponen a elementos químicos.

**Gargantilla de tela tejida**

Las fibras de algodón de la gargantilla pueden cambiar ligeramente cuando se desgastan, como ocurre con todo tipo de tela, y sumergirlas en agua puede dañarlas o decolorarlas. Evite el contacto con maquillaje, cremas y perfumes. Aplíqueselos previamente y asegúrese de que estén secos antes de ponerse la gargantilla. No exponga la gargantilla al agua y evite la limpieza ultrasónica. Las piezas de plata esterlina deben pulirse y limpiarse de acuerdo con las directrices estándar de PANDORA para plata esterlina. Se recomienda no tener más de tres dijes colocados a la vez en la gargantilla. La garantía no cubre el desgaste y rasgado normales.

**GARANTÍA LIMITADA DE PANDORA**

Las obligaciones por garantía de PANDORA se limitan a los términos establecidos a continuación, en consonancia con las disposiciones de las leyes bolivianas sobre la materia:

**Cobertura de garantía**

**EN BOLIVIA**

PANDORA garantiza la fabricación de todos los productos adquiridos en BOLIVIA mediante un canal de distribución autorizado, como una tienda PANDORA, un distribuidor multimarca autorizado, la tienda en línea de PANDORA u otro distribuidor en línea oficial, contra defectos en materiales y artesanía, según el uso ordinario y normal de parte del consumidor durante un período de UN (1) AÑO a partir de la fecha de compra original en la tienda. El usuario o consumidor, se obliga a informarse sobre las condiciones normales del producto que le son entregadas e informadas en la tienda al momento de la compra. Durante este período de garantía, si surge algún defecto de fábrica en el producto y se han seguido las instrucciones para devolver el producto, PANDORA, en base a la revisión técnica y en consonancia con las leyes bolivianas de defensa de los derechos del consumidor, reemplazará el producto por un nuevo producto que sea igual al producto que va a ser reemplazado. En caso de no contar con el mismo producto en inventario, el cambio se hará por un producto del mismo valor y/o valor superior, siempre y cuando el cliente abone la diferencia. PANDORA tiene obligación de reemplazar el producto defectuoso sólo en caso de que la garantía sea aprobada.

**CAMBIOS**

Los artículos adquiridos en las tiendas PANDORA en BOLIVIA pueden ser cambiados dentro de los primeros 30 días corrientes contados a partir de la fecha de compra. Debe presentar la factura comercial y el artículo adquirido sujeto de cambio, empacado de igual forma que en el momento en que se compró. La mercancía no puede presentar uso alguno y debe estar en su condición original.

Se exceptúa la aplicación del apartado anterior para productos adquiridos mediante descuentos o promociones.

**Obtener el servicio de garantía**

De conformidad con las leyes bolivianas, en primera instancia y en todos los casos, el consumidor que desee activar la garantía del producto adquirido deberá dirigirse al distribuidor autorizado PANDORA para solicitar formalmente el análisis correspondiente del caso concreto, debiendo presentar la pieza correspondiente para estudio. En este caso, el personal de la tienda dará inicio al procedimiento interno para la evaluación de la pieza, tomando los datos e información necesaria sin necesidad que la pieza quede en poder/custodia del distribuidor durante el trámite de garantía. El distribuidor autorizado Pandora tendrá quince (15) días hábiles para proceder con la revisión técnica y emitir su respuesta formal sobre la garantía.

**EXCLUSIONES Y LIMITACIONES**

Esta garantía limitada aplica solo a los productos elaborados por PANDORA y comprados mediante canales autorizados. PANDORA no puede avalar la autenticidad de productos comprados mediante canales que no estén autorizados, ni los procedimientos de control de calidad de las tiendas en esos canales. Esta garantía limitada no se aplica a los daños causados por accidente, mal uso, uso indebido o uso de productos que no son de PANDORA junto con productos PANDORA. Usar dijes que no sean de PANDORA puede dañar las pulseras PANDORA. El estiramiento de las cadenas y las pulseras PANDORA no se considera como defecto de fabricación. No exponga sus productos PANDORA a químicos, esencias ambientes hostiles, ya que pueden alterar la apariencia del producto. Estos incluyen, entre otros, pulidor de plata líquido, agua salada, piscinas, jacuzzis y spas. Consulte las instrucciones de cuidado y limpieza para obtener información adicional sobre el cuidado y la protección de su producto PANDORA. No cumplir con estas instrucciones puede constituir mal uso o uso indebido de su producto PANDORA y anular su garantía.

ESTA GARANTÍA LIMITADA Y LOS RECURSOS ESTABLECIDOS ANTERIORMENTE SON EXCLUSIVOS Y EN LUGAR DE TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, RECURSOS Y CONDICIONES, YA SEAN ORALES O ESCRITOS, EXPRESOS O IMPLÍCITOS.

Para presentar quejas o reclamos, por favor enviar un correo electrónico a [infopandora@ruaboliviainternational.com](mailto:infopandora@ruaboliviainternational.com)

**B. PROTECCIÓN DE DATOS**

El cliente acepta que los datos personales provistos a RUA, en virtud de estos Términos y Condiciones son necesarios para su afiliación y podrán ser procesados por RUA para la prestación adecuada del Servicio y de acuerdo con lo establecido en sus Políticas de privacidad.

"Datos Personales" significa cualquier información obtenida en relación con este documento: (i) relativa a una persona física identificada o identificable; (ii) que pueda ser razonablemente utilizada para identificar o autentificar a una persona, incluyendo, entre otros, nombre, información de contacto, información de ubicación precisa, identificadores persistentes, y (iii) cualquier información que pueda ser considerada “datos personales” o “información personal” al amparo del marco jurídico aplicable.

El tratamiento de datos del Cliente se encuentra previsto en las políticas de privacidad RUA, definiendo los lineamientos generales para la protección y tratamiento de los datos personales en relación con nuestros servicios.

Esta política tiene vigencia a partir del (\*\*)