TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PÁGINA WEB, GARANTIAS, LOGÍSTICA Y OTRAS POLÍTICAS

Introducción

Esponjas S.A, identificada con número de identificación tributaria No 5574595 y como razón social Mattress Group, ofrece a través de la página web de la marca Sienna, un servicio para facilitar a los clientes el conocimiento y el acceso a los productos y servicios. La utilización del portal www.camassienna.com se rige por los siguientes términos y condiciones:

Ingresar y usar esta herramienta significa que el usuario ha leído, entendido y aceptado los términos y condiciones para el uso del sitio; en caso contrario debe abstenerse de utilizarlo.

Los términos y condiciones pueden ser cambiados por [Camas Sienna](#) en cualquier momento y sin previo aviso.

[Camas Sienna](#) a través de su Página Web suministra información sobre los distribuidores, las tiendas, las ofertas especiales, los canales, entre otros. Los datos e información consignados en el portal son de carácter informativo y buscan brindarles a los clientes elementos y herramientas para la toma de decisiones.

La interpretación y uso de los datos y de la información suministrada en esta página web, son responsabilidad del Cliente.

[Camas Sienna](#) no garantiza el acceso permanente e ininterrumpido al sitio web y no asume responsabilidad ante los clientes actuales o potenciales, por problemas de conexión a Internet, falta de disponibilidad o continuidad del funcionamiento de la Página Web y de sus servicios, ni por cualquier otra situación que pueda afectar el acceso a este canal.

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos puestos a su disposición en este sitio son de propiedad exclusiva de [Camas Sienna](#) o en algunos casos, de terceros que han autorizado a [Camas Sienna](#) para su uso.

Exceptuando lo expresamente estipulado en estos términos y condiciones, queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los contenidos, de ninguna manera o por ningún medio, incluyendo, mas no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de [Camas Sienna](#) o del titular de los derechos de autor.

Todas las marcas, insignias, logos, iconografía, nombres y cualesquiera otros signos distintivos, así como los modelos de utilidad y/o diseños industriales y demás elementos de propiedad industrial o intelectual insertados, usados y/o desplegados en este sitio son propiedad exclusiva de [Camas Sienna](#) o del tercero titular de los mismos.

Nada en esta página podrá ser interpretado como concesión u otorgamiento a cualquier título de autorizaciones, licencias o cualquier otro derecho para usar o disponer de cualquier forma de la Propiedad Intelectual o Industrial, sin el permiso por escrito de [Camas Sienna](#) o del titular de los derechos de la misma.

Tienda Virtual

El contrato entre el cliente y [Camas Sienna](#) iniciará en el momento en que [Camas Sienna](#) apruebe la compra por parte del cliente y se regirá por los términos y condiciones contemplados en el presente documento.

Los servicios ofrecidos a través de la tienda virtual de [Camas Sienna](#) sólo están disponibles para los clientes que según la legislación guatemalteca vigente estén en capacidad legal de contratar. Los usuarios que no estén en capacidad de contratar deben abstenerse de utilizar los servicios de la tienda virtual.

Para proceder a realizar una compra, el cliente debe registrarse y crear su cuenta, para esto debe suministrar los datos personales requeridos por el portal. El usuario se compromete a suministrar información verdadera y a realizar la actualización de sus datos cada vez que se requiera. El registro del cliente en el portal es una condición indispensable para poder comprar productos a través del mismo.

La información suministrada por el cliente podrá ser utilizada por [Camas Sienna](#) para fines estadísticos y promocionales.

Mantener la confidencialidad de la cuenta es responsabilidad del usuario, por tal razón es el usuario quien asume la responsabilidad de todas las operaciones que se realicen en la página web a través de su cuenta. El usuario es responsable de realizar la conexión desde sitios seguros.

[Camas Sienna](#) publica a través de su portal web la oferta de productos disponibles. El cliente luego de ingresar a su cuenta puede iniciar el proceso de compra. Los precios, productos y promociones ofrecidos solo por compras en línea a través de la tienda virtual, no aplican para los otros canales de venta, es decir, las tiendas físicas propias o de distribuidores.

Los pasos para realizar la compra son los siguientes:

- Identificar el producto de su preferencia: Luego de seleccionar el producto de su preferencia tendrá acceso a la información sobre las características del mismo y podrá observar las fotos que permiten una apreciación real del producto.
- [Camas Sienna](#) no garantiza que los colores que se ven en las fotos coincidan con los del producto, ya que estos pueden variar dependiendo del monitor que el cliente utilice. Para estar seguros de los colores del artículo, es necesario que el cliente lea las especificaciones del producto. [Camas Sienna](#) puede publicar, modificar o discontinuar productos en cualquier momento.
- Ingrese el producto al carrito de compras: Luego de seleccionar el producto y el lugar geográfico de entrega, se podrá observar la cotización donde se especifica el valor del producto y los gastos de transporte correspondiente. El valor del transporte varía dependiendo del lugar de entrega. El cliente será el responsable de los cargos de envío e impuestos que se generen y sólo en los casos en que [Camas Sienna](#) lo especifique, el cliente podrá estar exento del pago de estos conceptos.

Camas Sienna, en alianza con diferentes operadores logísticos, realizará la entrega sin costo únicamente para el envío de colchones a ciudades principales y sitios específicamente establecidos. Las almohadas y productos complementarios podrán ser entregados en el

territorio Guatemalteco con un recargo adicional por costos de envío si el valor de la compra es inferior a Q500.000; para compras superiores a Q500.000 el envío es gratis.

Disponibilidad de los productos: Por ser fabricantes contamos con inventarios disponibles para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

- Inicio del Proceso de Compra: Una vez se concreta la decisión de comprar en el portal web de [Camas Sienna](#) se debe diligenciar los datos correspondientes a la persona que realizará el pago, así como la información del domicilio donde se realizará la entrega del producto.
- Selección del medio de pago y Pago: El pago de los productos se podrá realizar de forma electrónica (Tarjeta Crédito o Débito) o en efectivo a través del depósito en alguna de las cuentas bancarias autorizadas por [Camas Sienna](#)

Los pagos electrónicos a través del portal son realizados a través de Visa , en un software con altos estándares de seguridad informática, que cumple con las certificaciones exigidas por las entidades bancarias y redes de pago que operan en el país. Por tanto, sus transacciones son seguras.

Los pagos que se realicen con tarjeta de crédito están sujetos a aprobación por parte de la entidad emisora de ésta (el tiempo de aprobación depende de cada entidad) y cumplimiento de los parámetros de seguridad de la transacción definidos por Visa.

[Camas Sienna](#) se reserva la facultad de rechazar la transacción cuando ésta no sea aprobada por la entidad emisora de la tarjeta de crédito y/o no cumpla con los parámetros de seguridad y prevención de fraudes definidos por Visa.

Los pagos en efectivo se realizarán a través de transacción a cualquiera de nuestras cuentas (se deben solicitar al asesor.

- Pago y Factura:

Cuando el cliente realiza el pago, está expresando la aceptación de las condiciones de uso dadas por [Camas Sienna](#), dando lugar a la formación del contrato de compraventa por medio electrónico. Luego de realizar el pago, el cliente recibirá un correo electrónico con la información de la transacción.

El valor del envío será de pleno conocimiento del cliente cuando se esté realizando el proceso de compra. Este valor puede variar dependiendo del punto de destino y tamaño del producto. El cliente debe asumir el pago del transporte y demás gastos asociados en el momento en que cancele el valor completo del producto.

El cliente debe conservar la factura de compra que se le envía con el producto, ya que deberá presentarla en caso de realizar cualquier reclamación.

- **Entrega del Producto:** [Camas Sienna](#) se compromete a entregar los productos comprados en el portal www.camassien.com en el territorio guatemalteco, más específicamente en los sitios donde las redes de distribución logística tengan acceso,

por lo tanto [Camas Sienna](#) podrá negarse a la aprobación y despacho de una compra si el domicilio no está en los puntos de acceso de dichos operadores logísticos o se constituyen en zonas rojas. En algunos casos, luego de verificarse que el destino especificado en la compra no está cubierto por el operador logístico, el cliente podrá solicitar el envío asumiendo el costo que determine otra transportadora externa a Camas Sienna para ese destino o recoger el producto directamente en la planta de producción.

Los productos de la tienda virtual de [Camas Sienna](#) serán entregados en un plazo de hasta 6 días hábiles para ciudades principales y hasta 15 días hábiles para poblaciones, contados desde el momento en que se confirme la compra por parte del recaudador de dinero. El plazo anteriormente estipulado se debe cumplir siempre y cuando no se presenten causas ajenas a la voluntad de [Camas Sienna](#), las cuales puedan entorpecer la entrega, como eventos de caso fortuito y/o de fuerza mayor.

Si la entrega no se pudiere realizar por razones no imputables a [Camas Sienna](#), el Call Center se comunicará con el consumidor con el fin de acordar el procedimiento a seguir para su entrega e informará los costos correspondientes al reproceso, cuando éstos procedan.

[Camas Sienna](#) se hace responsable de entregar el pedido en la dirección suministrada por el cliente. Se entiende que la persona que se encuentre en el domicilio está autorizada por el cliente para recibirlo.

En la dirección suministrada para la entrega, una persona mayor de edad deberá estar atenta para la recepción del producto.

El área donde va a ubicar el producto debe estar despejada y lista para la instalación.

El cliente debe revisar el producto en presencia del transportador y asegurarse que esté relacionado en la factura. Si no se registra algún reclamo por parte del cliente en el documento de transporte correspondiente, se entenderá que el recibo del producto fue satisfactorio.

El encargado de la entrega (transportadora) no está autorizado para desarmar puertas, ventanas, armar o desarmar camas o modificar los espacios para entregar el producto en el domicilio asignado por el Cliente.

Es de suma importancia resaltar que el ingreso y espacio por donde se ingresará el producto debe permitir la entrada de manera horizontal o vertical sin que el colchón se tenga que pandear, doblar o perder la forma de alguna manera. Si esto es así, el transportador solicitará que se llene un formulario de exclusión de la responsabilidad por el daño que pueda sufrir el producto. Recuerde que si su producto es manipulado y trasladado de manera incorrecta, podría presentar daños estructurales que afectarán su vida útil y por ende la garantía.

Política de protección de datos

Para [Camas Sienna](#) es muy importante su derecho a la privacidad. Para proteger ese derecho, esta declaración sobre la divulgación de información personal explica cuáles son las prácticas en conexión con la información en línea y las opciones que usted tiene respecto a cómo [Camas Sienna](#) obtienen y utiliza su información.

A través de www.camassienna.com, usted puede solicitar información de productos y servicios, registrarse para ingresar a nuestra página, suscribirse a información de interés e ingresar sus datos personales para contactarse con el portal.

Utilización de la información

En algunos casos la información se utiliza para comunicarse con el usuario, con el fin de responder de forma personalizada a sus inquietudes, comentarios o para atender alguna necesidad en cuanto a información o servicio.

Los datos se utilizan para el envío futuro de información de interés a través de correo electrónico en caso de autorizar a [Camas Sienna](#) al momento del registro. [Camas Sienna](#) ocasionalmente puede combinar información que recibe a través de www.camassienna.com, con otros registros para promocionar productos y servicios que le puedan interesar.

Seguridad

Se han implementado los procedimientos electrónicos y administrativos para proteger y ayudar a prevenir el acceso no autorizado, evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y hurto de los datos personales, pero [Camas Sienna](#) no se hace responsable de ninguna violación o pérdida que pueda generarse.

El usuario será responsable de los daños y perjuicios que pueda causar a [Camas Sienna](#) o a cualquier tercero por los usos indebidos de la página.

Las políticas y condiciones de acceso y uso aquí establecidas y los conflictos que puedan surgir respecto de su interpretación, uso, alcance y terminación se rigen por la ley Guatemalteca y se someten a los jueces y tribunales guatemaltecos.

Responsabilidad limitada

Sin perjuicio de lo consagrado en la legislación guatemalteca aplicable, [Camas Sienna](#) no asume responsabilidad alguna, por daño o perjuicio derivado de la pérdida de información o utilidades, presencia de virus informáticos resultados del uso o la imposibilidad de usar el material de esta página web.

En caso de que el uso del material de esta página web genere la necesidad de dar servicio, modificar o reparar el equipo o la información, el usuario asume cualquier costo derivado de ello.

Protección al consumidor

[Camas Sienna](#) expresa que está sujeta a las leyes establecidas para la protección del derecho al consumidor. Para mayor información sobre derechos del consumidor consultar en www.sic.gov.co.

Garantías de productos

Encuentra en el siguiente enlace información al detalle sobre lo que cubre a tu producto en:

www.camassienna.com/garantiasypoliticadeentrega

La garantía es la responsabilidad temporal que tiene [Camas Sienna](#), (la cual está expresada en años dentro de la etiqueta que lleva el producto), para reparar y responder por la idoneidad, calidad y seguridad de los productos que comercializa, ante los clientes o consumidores. Para cumplir con este proceso se debe recoger, reparar y nuevamente entregar el producto al cliente en perfecto estado, continuando con su función.

La garantía es cubierta cuando el deterioro es por calidad o defectos de fabricación, pero no cubre daños por productos antihigiénicos, mala manipulación o mal uso. Los productos que distribuye [Camas Sienna](#) son entregados con la factura y la etiqueta de garantía. En esta etiqueta se explica ampliamente las instrucciones de manejo y cuidados que se debe tener con los productos.

A continuación se puede encontrar el contenido de la etiqueta de garantía:

- ❖ **Para hacer válida esta garantía es necesario darla de alta en el sistema a través del QR al momento de la compra y presentar la factura al momento de reclamarla.**

Esta garantía cubre posibles defectos de fabricación como:

- Hundimientos aislados de más de 1.5 pulgadas en la esponja.
- Deformación anormal del colchón.
- Deformación o ruptura de la estructura dentro del uso correcto.
- Tejidos abiertos durante los 6 primeros meses de uso.
- Defectos de ensamble en camastrón, falta de rosetas para patas, grapas expuestas.

La garantía no aplica, cuando se presentan:

- Manchas por fluidos corporales, bebidas o cualquier líquido.
- Quemaduras en la tela.
- Daños con materiales corto punzantes.
- Presencia de moho por humedad e inadecuado mantenimiento.
- Hundimiento causado por el cuerpo de menos de 1.5" (asentamiento normal de los materiales).
- Deformación del colchón debido al no uso, o uso incorrecto de una base apropiada.
- Daños al colchón o base por uso inapropiado (brincos, exceso de peso, ajuste o maniobra forzada o inadecuada rotación).
- Preferencias de confort.
- Inconformidad por la altura de la cama.
- No inscripción de la garantía dentro del sistema a través de QR u operador. .

RESTRICCIONES:

- ✓ La garantía es única y no transferible, deberá hacer uso de la misma quien haya registrado la compra y dado de alta la garantía en el sistema.
- ✓ En caso que aplique, solo se realiza un cambio directo por garantía. Si se presentasen reclamos posteriores, aplica como restauración con el cambio de los materiales dañados específicamente.
- ✓ El cambio de uno de los componentes del set (base o colchón) por algún defecto, no significa automático del otro.
- ✓ Toda solicitud de garantía, deberá ser evaluada por el equipo de MGA.
- ✓ Los traslados y/o fletes deberán ser cubiertos por el cliente / distribuidor.

Cambios de productos

Cambios de Colchones / base /cabeceras/ otros

Para cambios o garantías, favor comunicarse con al Pbx 502-66284545 o al WhatsApp 39974000.

En caso de que el cambio sea porque el cliente necesita otra medida diferente (No aplica para medidas especiales), no debe usar el producto, lo debe conservar en su empaque original y con sus etiquetas. Debe cancelar el excedente de ser necesario y asumir el valor del flete de la recogida del producto inicial. Este cambio se debe hacer tan pronto se reciba el producto y el cliente se dé cuenta que no es la medida correcta.

Los cambios por otros motivos que no sea la medida, están sujetos a la evaluación y aprobación de CAMAS SIENNA y los sobre costos que dicho cambio pueda generar.

En caso de presentarse un cambio por calidad, CAMAS SIENNA asumirá el costo total del cambio directo o cambio de la pieza defectuosa según corresponda.

No se realizan Cambios de las almohadas y productos complementarios, por ser de uso personal.

CONDICIONES DE LOGÍSTICA DEL RETRACTO CAMAS SIENNA

- Puede llevar el producto a nuestra planta de producción o a una de las salas de exhibición de Mattress Group.
- Si la recogida es en su domicilio, el cliente deberá costear el transporte. Adicionalmente el personal encargado de transportarlo, solo recoge el producto, no está autorizado a desarmar, ni manipular otros productos o muebles.
- Si el producto no se encuentra en su empaque original, no se procederá con la recogida.

CONDICIONES GENERALES PARA LA CANCELACIÓN DE PEDIDOS

- Iniciar sesión en la página web con el correo electrónico registrado en la compra. Puede hacerlo por la opción MI CUENTA ubicado en la esquina superior derecha o en la opción MIS ÓRDENES en el menú del pie de página.
- Selecciona la opción PEDIDOS.
- Cancelar pedido.
- Recibiremos su solicitud en línea y le contactaremos de ser necesario.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA APLICACIÓN DE CUPONES Y ALIANZAS EN EL SITIO WEB

Vigencia hasta diciembre 31 de 2023

Generales:

- No superar el 40%.
- Aplica sobre la oferta de mes (del 1 al 15 y del 16 al 31).
- No se acumula con otro plan, alianza o convenio.
- No acumulable con otras ofertas especiales o activaciones (oferta de fines de semana, Flash Sale, Aniversario, Black Friday, Navidad, Cyber, etc).
- No Aplica combos.
- Los obsequios no son acumulables con una adición de oferta.
- Aplica para colchones en versiones especificadas dentro del cupón.
- No aplica para medidas especiales.

Al ingresar el código del cupón, el descuento se verá reflejado automáticamente, si los productos agregados al carrito corresponden a las categorías autorizadas e indicadas en el cupón, de lo contrario en el proceso de compra no se reflejará ningún descuento adicional.

Estas condiciones y descuentos podrán ser modificados en cualquier momento por CAMAS SIENNA; Sólo tendrán validez los cupones previamente emitidos y que se encuentren con fecha de vigente.