



POLÍTICAS Y CONDICIONES DE PUNTO EXPRESS

Política de privacidad de datos:

En Punto Express, valoramos y respetamos la privacidad de nuestros clientes. Nos comprometemos a proteger los datos personales proporcionados durante el uso de nuestros servicios. Esta política establece cómo se recopila, utiliza, protege y comparte la información del cliente.

Recopilación de datos: Al utilizar nuestros servicios, recopilamos información necesaria para procesar y completar sus pedidos, incluyendo nombre, dirección, información de contacto y detalles de pago. Esta información se utiliza exclusivamente para cumplir con su solicitud y mejorar la calidad de nuestros servicios.

Uso de la información: Los datos recopilados se utilizan únicamente para los fines establecidos al momento de su proporcionamiento. No compartiremos, venderemos ni cederemos su información a terceros sin su consentimiento explícito, excepto cuando sea necesario para completar sus solicitudes (por ejemplo, con proveedores de envío) o cuando estemos legalmente obligados a hacerlo.

Protección de datos: Implementamos medidas de seguridad robustas para proteger sus datos contra accesos no autorizados, uso indebido, divulgación, alteración o destrucción. Utilizamos tecnologías de encriptación, control de acceso y procedimientos internos para garantizar la seguridad de la información.

Responsabilidad del cliente: Reconocemos la importancia de la responsabilidad compartida en la protección de datos. Instamos a nuestros clientes a mantener la confidencialidad de su información de inicio de sesión y a tomar medidas para proteger sus datos personales mientras utilizan nuestros servicios.

Consentimiento: Al utilizar nuestros servicios, usted acepta los términos de esta política de privacidad y seguridad de datos.

Términos de servicio de punto express

Procedimiento de orden: Para realizar una orden con Punto Express, los clientes deben seguir los pasos específicos proporcionados por la empresa. Esto incluye completar la información requerida de manera precisa y utilizar los métodos de pago aceptados especificados en nuestro sitio web/plataforma.

Lectura atenta de información: Es responsabilidad del cliente leer detenidamente toda la información proporcionada sobre nuestros servicios, incluyendo términos, condiciones, costos, plazos de entrega y cualquier política relacionada con los productos o servicios ofrecidos por Punto Express.

Comunicación de acontecimientos: Punto Express se compromete a informar a los clientes sobre todos los eventos relevantes que puedan afectar sus pedidos. Esto incluye cambios en los plazos de entrega, costos adicionales inesperados, problemas de inventario o cualquier otro evento que pueda influir en el proceso de la orden.

Adaptación a movimientos nacionales e internacionales: Nos comprometemos a adaptarnos a los movimientos tanto nacionales como internacionales que puedan afectar nuestros servicios. Sin embargo, es importante señalar que algunos eventos fuera de nuestro control, como regulaciones aduaneras, restricciones gubernamentales o situaciones de fuerza mayor, pueden influir en los tiempos de entrega o la disponibilidad de ciertos productos.

Limitación de responsabilidad: Punto Express no se hace responsable de circunstancias fuera de nuestro control que puedan afectar la entrega o calidad de los productos o servicios ofrecidos.

Política de entrega de ordenes en punto express:

Entrega de ordenes: Las entregas se realizarán dentro del plazo establecido al momento de la compra y de acuerdo con la disponibilidad del servicio de punto express.

Una vez que la orden ha sido entregada al cliente en el punto express designado, se considera completada la transacción, salvo que exista una reclamación por parte del cliente.

Las entregas realizadas a través de motocicletas u otros medios internos serán documentadas debidamente y seguirán un protocolo específico para garantizar su integridad y calidad.

Reclamaciones post-entrega: El cliente tiene un plazo máximo de 3 días hábiles, contados a partir de la entrega de la orden en el punto express, para reportar cualquier inconveniente relacionado con la entrega.

Cualquier reclamación presentada después de este período no será válida ni procesada, a menos que existan circunstancias excepcionales, debidamente justificadas y aceptadas por el departamento de resoluciones.

Para las entregas realizadas a través de motocicletas u otros medios internos, se requerirá una justificación detallada en caso de reclamación. El cliente deberá proporcionar toda la información y documentación solicitada por el departamento de resoluciones para verificar cualquier irregularidad o problema reportado.

Procedo de reclamación: Las reclamaciones deben ser presentadas mediante el formulario o canal designado por la empresa.

El departamento de resoluciones evaluará cada reclamación presentada, solicitando la documentación necesaria para investigar el caso.

La resolución de la reclamación se comunicará al cliente una vez completada la investigación. Si se determina una responsabilidad por parte del servicio de entrega, se tomarán las medidas adecuadas para solucionar el problema.

Disposiciones finales: Esta política está sujeta a cambios y actualizaciones sin previo aviso. Cualquier modificación será informada a los clientes mediante los canales establecidos.

El incumplimiento de las condiciones establecidas en esta política podría limitar la capacidad de la empresa para procesar reclamaciones posteriores a la entrega.

Políticas de devoluciones y reembolsos:

No se aceptan devoluciones: En Punto Express, todas las órdenes realizadas a través de nuestra plataforma deben ser consideradas finales una vez completadas. No se aceptarán devoluciones de productos a menos que se cumplan las condiciones establecidas a continuación para un reembolso.

Reembolsos: Los reembolsos solo se aplicarán en dos situaciones específicas:

Pieza agotada: Si uno o varios productos incluidos en la orden están agotados y no pueden ser adquiridos para completar la orden, el cliente tendrá la opción de solicitar un reembolso por el monto correspondiente a los productos faltantes.

Imposibilidad de realizar la orden: Si, por motivos imprevistos o situaciones fuera de nuestro control, Punto Express no puede procesar o completar la orden, se ofrecerá un reembolso total al cliente.

Proceso de reembolso: En caso de aplicar para un reembolso, el cliente debe comunicarse con nuestro equipo de soporte para iniciar el proceso. Se requerirá información adicional para verificar la elegibilidad del reembolso.

Plazos de reembolsos: Los reembolsos serán procesados dentro de un plazo razonable una vez que se haya confirmado la elegibilidad. El tiempo exacto puede variar dependiendo del método de pago utilizado y las políticas de procesamiento de las instituciones financieras correspondientes.

Excepciones: No se otorgan reembolsos por motivos distintos a los especificados anteriormente. Esto incluye cambios de opinión, errores en la selección de productos o cualquier otro motivo que no esté contemplado dentro de las condiciones de reembolso mencionadas.

Condiciones de uso de punto express:

Los servicios proporcionados por Punto Express son exclusivos y se ofrecen únicamente a través de nuestra plataforma. Cualquier uso indebido o intento de manipulación de nuestro servicio con el propósito de estafar a Punto Express, a SHEIN o a cualquier otra plataforma asociada está estrictamente prohibido.

Prohibición de comportamiento fraudulento: Se prohíbe terminantemente cualquier comportamiento asociado a estafas, fraudes o intentos de los mismos. Esto incluye, pero no se limita a:

- Uso de información falsa o engañosa.
- Manipulación de datos o intentos de interferencia con nuestros sistemas.
- Intentos de obtener bienes o servicios de manera fraudulenta.

Consecuencias por comportamiento fraudulento: Cualquier individuo o cuenta que se involucre en actividades fraudulentas, estafas o intentos de las mismas será suspendido o vetado de nuestra plataforma a discreción absoluta de Punto Express. Nos reservamos el derecho de tomar medidas legales pertinentes si se detecta cualquier actividad ilegal o sospechosa.

Colaboración con las autoridades: En caso de detectar actividades sospechosas o fraudulentas, cooperaremos plenamente con las autoridades pertinentes y proporcionaremos toda la información necesaria para investigar y perseguir legalmente dichas actividades.

Términos de pago y facturación de Punto Express

Métodos de pagos aceptados: En Punto Express, aceptamos pagos a través de transferencia bancaria, tarjeta de crédito/débito y efectivo, según las opciones disponibles en nuestra plataforma. Además, cualquier pago relacionado con nuestros servicios debe realizarse a nombre de Punto Express o Aleanyi Gomez para garantizar la legitimidad de la transacción.

Pago anticipado requerido: Para procesar cualquier orden, se requiere el pago completo por adelantado. Ninguna orden será procesada hasta que el pago se haya recibido y verificado por Punto Express.

Revisión de pagos: Todos los pagos realizados serán minuciosamente revisados por nuestro equipo. Nos reservamos el derecho de autorizar o rechazar cualquier transacción que se considere fraudulenta, sospechosa o que viole nuestros términos y condiciones.

Confirmación y facturación a través de WhatsApp: La confirmación de la orden y la emisión de la factura se realizarán a través de WhatsApp, que es la plataforma que utilizamos para plasmar toda la evidencia de la orden. La factura contendrá información precisa sobre los productos o servicios adquiridos, el monto pagado, la fecha de la transacción y cualquier otro detalle relevante.

Seguridad de los pagos: En Punto Express, nos comprometemos a mantener la seguridad de los datos de pago de nuestros clientes. Implementamos medidas de seguridad para proteger la información financiera y prevenir cualquier acceso no autorizado.

Responsabilidad del cliente: El cliente es responsable de proporcionar información de pago precisa y completa al realizar una orden a través de nuestra plataforma.

Propiedad intelectual:

Punto Express es una entidad única e irrepetible en la República Dominicana. Cualquier intento por parte de otra empresa de hacerse pasar por Punto Express será considerado una infracción de nuestros derechos de propiedad intelectual y resultará en consecuencias legales.

Identificación de punto express: Nos identificamos como una entidad exclusiva y auténtica en la República Dominicana. Cualquier otra empresa que intente presentarse o hacer negocios bajo el nombre de Punto Express está infringiendo nuestra propiedad intelectual.

Plataformas oficiales y pagos autorizados: Recomendamos encarecidamente que los clientes creen y realicen negocios exclusivamente a través de nuestras plataformas oficiales. Además, cualquier pago relacionado con nuestros servicios

debe realizarse a nombre de Punto Express o Aleanyi Gomez para garantizar la legitimidad de la transacción.

Consecuencias legales: Tomaremos medidas legales contra cualquier entidad o individuo que intente suplantar a Punto Express o se involucre en actividades que violen nuestros derechos de propiedad intelectual. Esto incluye la adopción de medidas legales para proteger nuestra identidad y marca registrada.

Procedimiento de resolución de conflictos de punto express:

Departamento de resolución de casos: En Punto Express, disponemos de un departamento especializado en la resolución de conflictos cliente/empresa. Si un cliente enfrenta algún problema o conflicto con nuestros servicios, puede notificarlo a través de WhatsApp y será asignado un agente dedicado para atender su caso.

Proceso de notificación: El cliente debe comunicar su problema o conflicto detalladamente al agente asignado a través de WhatsApp. Se proporcionará toda la información pertinente para que el departamento de casos pendientes pueda iniciar el análisis.

Tiempo de resolución: El tiempo necesario para resolver un caso puede variar según la complejidad del conflicto. El departamento de casos pendientes se compromete a trabajar diligentemente para resolver el problema lo más rápido posible y proporcionar una solución satisfactoria al cliente.

Transparencia en comunicación: Durante el proceso de resolución, el departamento de casos pendientes mantendrá una comunicación constante con el cliente, brindando actualizaciones regulares sobre el estado del caso y explicando la solución propuesta. Se proporcionarán pruebas o evidencias para garantizar la transparencia y la comprensión por parte del cliente.

Compromiso con la confianza del cliente: Nuestro compromiso con la resolución efectiva de conflictos está arraigado en la confianza del cliente en nuestros servicios. Nos esforzamos por mantener altos estándares de satisfacción del cliente y resolver cualquier problema de manera justa y eficiente.

Seguimiento post-resolución: Después de la resolución del conflicto, el departamento de casos pendientes realizará un seguimiento para asegurarse de que el cliente esté satisfecho con la solución proporcionada y para ofrecer cualquier otro apoyo necesario.

Al notificar un problema o conflicto a Punto Express, los clientes pueden confiar en que será abordado de manera diligente y justa por nuestro departamento especializado en la resolución de casos.

Términos de cambios de las ya mencionadas políticas:

Anuncios a través de las plataformas oficiales: En Punto Express, nos comprometemos a informar a nuestros clientes sobre cualquier cambio en nuestras políticas a través de nuestras plataformas oficiales. Los cambios serán anunciados y comunicados a través de mensajes claros y precisos en nuestras plataformas autorizadas, como nuestro sitio web, redes sociales y WhatsApp.

Publicación de actualizaciones: Cualquier cambio en nuestras políticas será detallado en una sección específica de actualizaciones en nuestra plataforma oficial. Esta sección contendrá información detallada sobre las modificaciones realizadas, junto con la fecha de entrada en vigor de los cambios.

Notificación a los clientes: Además de las actualizaciones en nuestras plataformas, se realizarán esfuerzos adicionales para notificar a los clientes sobre los cambios significativos en nuestras políticas a través de mensajes directos, **Periodicidad de actualización:** Las políticas de Punto Express pueden actualizarse periódicamente para reflejar cambios en nuestras prácticas o en la industria. Nos comprometemos a mantener a nuestros clientes informados sobre cualquier modificación relevante.

Reconocimientos y aceptación de cambios: Al continuar utilizando nuestros servicios después de la publicación de cambios en nuestras políticas, los clientes aceptan y reconocen los términos actualizados.