# POLÍTICAS DE VENTA EN LÍNEA

**HORARIO DE SERVICIO**

Puedes realizar tu compra por internet a través de nuestra tienda en línea Steren, las 24 horas del día los 365 días del año.

Tenemos a tu disposición diferentes medios de contacto, en caso de que necesites dar seguimiento a tu compra:

**Correo electrónico:** A través de la dirección [compraenlinea@steren.com.mx](mailto:compraenlinea@steren.com.mx)en un horario de 8:00 AM a 6:00 PM de lunes a viernes.

**Redes sociales:** En nuestros perfiles steren.mexico y steren-mexico de Facebook y Twitter, que contestamos de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM

**Teléfono:** Marcando nuestro Centro de Atención a Clientes al 01 800 500 9000 OPCIÓN 2 sin costo desde toda la República Mexicana, en un horario de 8:00 AM a 7:00 PM de lunes a viernes.

**Personalmente:** En nuestras instalaciones del Centro de la Ciudad de México, en República del Salvador No. 20-A y B, entre Eje Central y Bolívar, en un horario 9:00 AM a 7:00 PM de lunes a viernes y de 9:00 AM a 2:00 PM los sábados.

**VENTAS EN MÉXICO Y ESTADOS UNIDOS**

Steren.com.mx vende y entrega productos únicamente en la República Mexicana. Ningún envío puede ser realizado a una dirección que se encuentre fuera del territorio nacional. Sin embargo, existe la opción de comprar en el extranjero, entrando a  [www.steren.com](http://www.steren.com/) y eligiendo alguno de los países donde tenemos presencia.

**GARANTÍAS**

* Steren te ofrece un año de garantía en sus productos a partir de la fecha de entrega de los mismos.

**¿Qué tienes que hacer?**  
  
**Opción 1**  
  
Escríbenos a: [compraenlinea@steren.com.mx](mailto:compraenlinea@steren.com.mx)  
Describe detalladamente la falla o problema que presenta el producto.  
Adjunta: Las fotos donde muestras la falla del producto y tu nota o garantía sellada.  
  
**Opción 2**  
  
Lleva tu producto a la tienda Steren más cercana.  
Describe detalladamente la falla o problema que presenta el producto.  
Recibirás un folio de garantía que deberás firmar y conservar.  
  
**¿Qué necesito?**  
  
- Producto y Empaque en buen estado  
- Nota o garantía sellada  
- Todos los accesorios que traía el producto en perfectas condiciones  
- Dentro del 1er. Año de compra  
  
**¿Qué pasa después?**  
  
Espera hasta 30 días para tener una respuesta a tu solicitud, que pueden ser:  
  
   - Producto Reparado     
   - Cambio físico  
   - No procede la garantía  
      • Por mal uso (de acuerdo al instructivo)  
      • Maltratado  
      • Intervenido por terceros  
      • Intentado reparar fuera de nuestros centros de servicio o con sello de garantía alterado.  
  
Si vemos que la causa del daño del producto fue por mal uso, se procederá a re-enviarte el mismo producto.  
  
En éste caso te enviaremos por cobrar de vuelta el pedido a la dirección que nos proporcionaste originalmente.  
  
**IMPORTANTE:**  
  
Estos productos no cuentan con garantía:

* Semiconductores
* Cables a granel (cortados)
* Pilas sin empaque
* Baterías selladas
* Literatura
* Kits de proyectos electrónicos
* Bocinas y tweeters quemados o rotos
* **Inversores quemados**
* **Amplificadores quemados**
* Limpiadores y productos químicos

Las Tarjetas de memoria, Reproductores de MP3 y Flash drives cuentan con 90 días de garantía.

**DEVOLUCIONES**

El plazo de devolución es de 10 días hábiles a partir de la recepción del pedido. Steren sólo aceptará devoluciones cuando cumplan los siguientes requisitos:

Debes de notificar a nuestro equipo de Tienda en Línea al correo [compraenlinea@steren.com.mx](mailto:compraenlinea@steren.com.mx) acerca de la devolución antes de que se cumplan los 10 días hábiles desde la entrega.   
  
El envío deberá hacerse usando el mismo empaque que Steren utilizó para enviarlo a tu domicilio. El producto deberá devolverse en las mismas condiciones en que se entregó y deberá llegar en su empaque original y en los casos de que aplique, con los accesorios o regalos incluidos.   
  
Coso 1: Si el producto que solicitaste no fue de tu agrado, los costos de flete y seguro para realizar la devolución correrán por tu cuenta.   
  
Se te devolverá el importe conforme a la misma forma de pago que empleaste. En caso de que hayas escogido pago en efectivo (ya sea contra entrega o en tienda de conveniencia) se te enviará un correo electrónico indicándote los pasos a seguir para la devolución.   
  
Caso 2: Si el producto no es lo que solicitaste, se te hará llegar vía correo electrónico una guía con la cual podrás realizar tu devolución, se deberá tomar una foto del producto a devolver, mostrándolo claramente, y enviarla al correo [compraenlinea@steren.com.mx](mailto:compraenlinea@steren.com.mx).   
  
Caso 3: Si el producto no funciona de origen, por favor revisa las Políticas de Garantías.   
  
Si vemos que la causa del daño del producto fue por mal uso, se procederá a reenviarte el mismo producto. En éste caso te enviaremos por cobrar de vuelta el pedido a la dirección que se te envió originalmente

 \*Aplica para productos de línea, oferta y Outlet.

**MAYOREO Y DISTRIBUIDOR**

Los precios de mayoreo y distribuidor publicados en nuestra página son informativos y solo aplican en las compras que realices en cualquiera de nuestras Tiendas Steren ,no para venta en línea . Puedes conocer la cantidad de productos que se requieren para alcanzar esas escalas en la **Tienda Steren** de tu elección.

**DESCARGAS ELECTRÓNICAS DE SOFTWARE**

Por favor visita la sección de soporte en nuestra página para descargar Drives y Software en línea. Si necesitas asistencia para instalarlos o utilizarlos, llama al Centro de Atención telefónica 01 800 500 9000 de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. 7:00 p.m. (hora de la Cd. de México).

**COMPROBANTE DE LA COMPRA Y FACTURACIÓN**

La institución bancaria que opera el cobro en línea es Paypal, American Express y Mercado pago, quien nos ofrece un número de orden ligado al resultado de tu pago electrónico, lo cual permite conciliarlo con la notificación que recibes en tu correo previo al pago.

Si requieres factura de tu compra por favor solicítala cuando generes tu pedido, confirmando el RFC al momento en que llenes los datos en nuestra página.

**MÉTODOS DE PAGO**

**Tarjeta de Crédito**Puedes realizar tu pago mediante tarjeta de crédito. Al momento en que se coloque tu orden, Steren obtendrá una aprobación previa de la compañía que emite la tarjeta de crédito a través de la infraestructura de American Express, Paypal y Mercado pago por el monto del pedido. El cobro a la tarjeta ocurrirá en el momento en que confirmas tu compra  y con previa autorización de la transacción por medio de tu banco.

Aceptamos todas las tarjetas de crédito Visa, MasterCard y American Express emitidas en la Rep&aucute;blica Mexicana.

**Seguridad en tu compra**

Tanto Visa como Mastercard manejan un programa de seguridad de compras en línea donde el tarjetahabiente debe introducir una contraseña exclusiva para compras en línea. Si no has creado esta contraseña, tu banco puede solicitarte que la crees.

American Express solicita el código de la tarjeta de crédito para las compras en línea, que es un número individual de cuatro dígitos específicos que aparecen en la parte frontal de tu tarjeta de crédito. Preguntar por éste y confirmar tu código de seguridad permite validar que tú - y sólo tú - te encuentras en posesión de tu tarjeta y te protege de un uso no autorizado de tu cuenta.

   
**Tarjeta de Débito**   
Podrás pagar mediante cualquier tarjeta de débito emitida en la República Mexicana a través de Paypal o Mercado Pago.

**Pago en OXXO**   
Si no tienes una cuenta en el banco, no te preocupes, puedes pagar en tiendas de conveniencia (Oxxo, Coppel, Elektra, 7eleven, Telecomm, Tiendas Ley, S&aucute;per Farmacias Esquivar, Pitic&aocute;, Farmacias abc) de la República Mexicana. Después de haber realizado tu pedido recibirás un número de referncia por correo, impr´ímelo y llévalo a la tienda que hayas seleccionado para realizar el pago.

Éste servicio tiene un cargo adicional por comisión, éste depende de la tienda seleccionada.

**Depósito o Transferencia Bancaria**   
La tienda online Steren acepta pagos a través de depósitos bancarios y/o transferencia interbancaria en una sucursal de los bancos Bancomer o Banorte.  
  
Asegúrate de incluir el número de orden-pedido en tu transferencia. El número de orden-pedido es el número de pedido que obtuviste al realizar tu compra.  
  
La tienda en línea Steren debe recibir tu pago y recibir el comprobante correspondiente en nuestra dirección [compraenlinea@steren.com.mx](mailto:compraenlinea@steren.com.mx)  dentro de los 5 días calendario posteriores a la generación del pedido. De lo contrario, será cancelado.   
  
**NOTA:** La nota de compra o factura que te enviamos incluirá cualquier tipo de impuesto aplicable.

**Pago Contra Entrega (CoD)**

Podrás realizar el pago en efectivo al recibir el producto en tu domicilio cuando el monto sea hasta $4,000. Si vives en el Distrito Federal y zona metropolitana. Nuestro sistema te avisará automáticamente si tu código postal pertenece a éstas zonas. TENDRÁS QUE MOSTRAR UNA IDENTIFICACIÓN OFICIAL.

**ENVÍOS**

Una vez que contemos con tu pago se te asignará una guía de seguimiento. Con ella podrás ingresar al portal del proveedor de la paquetería de envío y así consultar el estatus de tu pedido en tiempo real.

* **La recepción de la mercancía es requerida para la entrega:** En caso de que no te encuentres en la dirección que registraste para entrega de la mercancía, por favor considera una dirección alterna de envío en donde alguien de tu plena confianza pueda recibir tu pedido. Toma nota que NO podremos ajustar la dirección de envío una vez que tu paquete sale de nuestro almacén. La propiedad y riesgo de pérdida de todos los productos pasará a ti al momento de la entrega.
* **Paquetes que no se pueden entregar:** En el caso de que la mensajería nos indique que han devuelto el paquete en dos ocasiones sin poderse entregar, nos regresará el producto y deberás cubrir el costo de otro envío para que podamos mandártelo nuevamente.
* **Condiciones de envío y procesamiento de los pedidos**  
    
  - La  entrega de la mercancía se realizará en un periodo estimado de 3 a 5 días hábiles de lunes a viernes, quedando sujeto a **l**a disponibilidad del producto, el tiempo de confirmación del pago y el tiempo de procesamiento del almacén y empaque.  
  - Los pedidos comenzarán a procesarse hasta que el pago se haya confirmado.  
  - Las ordenes colocadas en fin de semana o días festivos comenzarán con el procesamiento de envío en el día hábil siguiente, a partir de las 10:00 AM y hasta las 6:00 PM, hora de la Ciudad de México.  
  - Cambios no anticipados en el suministro pueden afectar la disponibilidad del producto.   
  - Se utiliza una guía por envío  
  - Peso máximo: 70 kg por paquete  
  - Tamaño máximo: 2.70 m de largo y 5 m de circunferencia  
  - Consulta las condiciones para hacer efectiva la garantía de entrega en la páginas los proveedores de envío[www.dhl.com.mx](http://www.dhl.com.mx/),  [www.estafeta.com](http://www.estafeta.com/) o [www.fedex.com.mx](http://www.fedex.com.mx/) . Sujetos a cambios sin previo aviso.

**NOTA: Si tu pedido es arriba de $1,000 tu envío será gratis. RECUERDA: En todas las entregas deberás mostrar una identificación oficial al recibir tu compra.**

**PRECIOS**

El  precio total de pedido incluye: el precio del producto al momento de la compra más los impuestos aplicables y los cargos de envío. Steren se reserva el derecho de cambiar los precios por productos mostrados en nuestra página en cualquier momento, pero respetará los precios de los pedidos que se hayan efectuado previos al cambio.

Los precios pueden variar de acuerdo al canal de venta (tienda, internet y promociones).

**RETRASOS  Y OTRAS RESTRICCIONES**

Si los tiempos estimados cambian, Steren te contactará por correo electrónico y/o teléfono para darte a conocer el estatus actualizado de tu envío. En caso de dudas contáctanos a través de [compraenlinea@steren.com.mx](mailto:compraenlinea@steren.com.mx).  
  
En caso de existir algún desastre natural o social, mal tiempo o problema político; el periodo de envío puede ser hasta de 30 días hábiles.

En virtud de la demanda de ciertos productos, Steren podrá restringir el número de ciertos artículos que puedas comprar. Cualquier restricción en el límite de los productos será mencionada en la página de internet. Está información está sujeta a cambio. Steren se reserva el derecho de descontinuar productos.

En caso de contingencia ambiental o sobrecarga de trabajo en los servicio de mensajería por fechas promocionales como Buen Fin, HotSale, etc. el tiempo de entrega puede tardar más de lo normal.

**OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

* Steren no es responsable de errores tipográficos.
* Steren se reserva el derecho de cambiar los términos y condiciones de venta en steren.com.mx en cualquier momento, pero respetará los términos y condiciones de los pedidos que se hayan efectuado previo al cambio.
* Todas las ventas en steren.com.mx están regidas por las leyes en México, Distrito Federal, sin dar efecto a disposiciones sobre conflictos de leyes y cualquier controversia será dirimida por los tribunales competentes ubicados en la ciudad de México, Distrito Federal.
* Ningún empleado o agente de Steren tiene la autoridad de variar las políticas o los términos y condiciones que rigen cualquier venta.
* Para órdenes de negocios que requieren una factura, steren.com.mx necesita recibir la información apropiada de la compañía dentro del mismo mes calendario en el cual la compra fue facturada. Si la información requerida para la factura es recibida por el cliente después de que concluya el mes calendario, entonces la tienda Steren no podrá proporcionar la factura.

La responsabilidad total de Steren no excederá en ningún caso del monto del valor de (los) producto(s) adquiridos por el cliente.

**AVISO DE PRIVACIDAD**

[Conoce nuestro aviso de privacidad dando clic aquí](http://www.steren.com.mx/aviso-privacidad)

Manifiesto mi conformidad con el contenido del presente aviso y otorgo mi consentimiento para la transmisión de mis datos personales.