

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRA

Este documento fue modificado por última vez el 02 de Mayo del 2023.

Condiciones de Compra

- Los precios se encuentran en moneda nacional e incluyen I.V.A.
- Las imágenes, características, especificaciones y precios son ilustrativos y pueden variar o cambiar sin previo aviso.
- Todos los productos que se ofrecen se encuentran sujetos a disponibilidad y hasta agotar existencias, el stock publicado en la plataforma web puede variar o cambiar sin previo aviso.
- Las compras deberán realizarse solo de las siguientes formas:
1 generando un pedido en nuestra página web www.visionariadreams.mx o en su caso
3 por medio de una cotización formal solicitada vía correo electrónico.

VisionariaDreams se reserva el derecho de cancelar aquellos pedidos realizados por el Usuario, en los siguientes supuestos:

- A) Cuando el usuario viole o no acepte los siguientes términos y condiciones.
- B) Cuando el usuario no haya cubierto el monto exacto de la compra.
- C) Si por algún error involuntario del sistema de la página web, se calcule mal el costo total del pedido, el vendedor asignado le hará saber al comprador y en caso de que este se niegue a pagar la cantidad faltante.
- D) Cuando el pago del usuario sea identificado como fraude o posible contra cargo.
- E) Cuando el producto pagado se encuentre agotado en el stock interno y no sea posible conseguirlo.
- F) Cuando por errores involuntarios en el sistema se lancen promociones o costos no autorizados, en perjuicio del negocio.
- G) Cuando el usuario agrede física o verbalmente a uno de los trabajadores.

Inventarios y precios

La disponibilidad de los productos, precios, marcas y modelos pueden variar de acuerdo con la oferta del momento dispuesta por VisionariaDreams

Opciones de pago

Aceptamos las siguientes formas de pago:

*PAGO CON DEPOSITO BANCARIO

BBVA

Beneficiario: VisionariaDreams SA De CV

Cuenta: 0116985688

CLABE: 012320001169856888

*PAGO POR CÓDIGO QR

Ahora puedes pagar fácilmente desde tu celular, con las Apps de Mercado Pago o MercadoLibre

Mercado Pago vía QR

- 1.- Abre un tu smartphone la app de mercado pago o mercado libre
- 2.- Pulsa la opción "Pagar con código QR"
- 3.- Utilizando la cámara escanea el código QR

- 4.- Ingresar el monto a pagar
- 5.- Pulsar continuar y listo!

Puedes pagar con el saldo disponible en tu cuenta de mercado pago o con tus tarjetas vinculadas a tu cuenta de mercado pago

***PAGO MEDIANTE LA PLATAFORMA DE MERCADO PAGO.**

Usuario: mediosdepago@visionariadreams.mx

***PAGO MEDIANTE LA PLATAFORMA DE PAYPAL.**

Usuario: mediosdepago@visionariadreams.mx

Considere lo siguiente:

1. El monto total a pagar por el artículo debe ser exacto y en moneda nacional, incluyendo pesos y centavos, en caso de requerir envío y seguro de envío estos también se contemplarán en el monto total, el usuario contará con 48 (cuarenta y ocho) horas para realizar el pago.
 - 1.1 En el caso de pagos con depósito bancario, pagos en tiendas Oxxo o transferencia es necesario tomar una fotografía/ escáner del comprobante de pago (legible) y mandarla al correo: **ventas@visionariadreams.mx**
2. VisionariaDreams no está obligado a conservar, resguardar y/o apartar el artículo si el mismo no fue pagado aun si el pedido generado en la página sigue dentro de las 48 horas antes de la cancelación.
3. Transcurridas las 48 (cuarenta y ocho) horas antes mencionadas sin que se haya realizado el pago, la orden será cancelada automáticamente y sin folio de cancelación.
4. Una vez que VisionariaDreams verifique que el pago ha sido realizado con éxito, su orden será procesada tomando en cuenta que los pedidos se van procesando en el orden en que los pagos son recibidos.
 - 4.1 El tiempo en que VisionariaDreams tarde en procesar su orden de compra puede variar según el stock, temporada de ventas altas, promociones o si es un equipo de cómputo, el tiempo estimado de proceso le será notificado mediante el correo electrónico.
5. En caso de devolución o cancelación de pedido, el monto pagado será devuelto por el mismo medio de pago utilizado al realizar la compra, los tiempos para efectuar la devolución del pago pueden variar de (48 a 72 horas hábiles)

Facturación

Para solicitar la factura de su compra es necesario que el usuario llene los datos y mencione la opción de facturación al momento de realizar su pedido ya sea página web, o directamente en cualquiera de nuestras sucursales, si por algún descuido no menciona lo anterior, contará con máximo **48** horas después de realizar el pago para solicitar la factura y enviar sus datos fiscales completos mediante el correo electrónico.

Considere lo siguiente:

Si han pasado 2 días hábiles desde que el pedido del usuario fue enviado y aun no recibe su factura es importante contactar a VisionariaDreams para notificarles, ya que no habrá cancelación de facturas, ni devolución de dinero en efectivo ni transferencia.

Cualquier observación que el usuario desee hacer en su factura podrá escribirla en la sección de "información adicional" que se encuentra en el formulario al momento de realizar el pedido o en su defecto hacérselo saber al personal que lo atendió en su

compra. Si por algún descuido el usuario no incluye sus observaciones de la factura al momento de realizar el pedido podrá hacerlo mandando un correo electrónico a: facturacion@visionariadreams.mx.

No se podrán hacer facturas fuera del mes en que el usuario realizó su pago favor de considerarlo.

Envíos

1 El tiempo estimado de entrega de un artículo puede variar dependiendo si su compra es en temporada alta de ventas, promociones o si es un equipo de cómputo ensamblado, los tiempos se le notificarán al usuario mediante el correo electrónico y se contemplarán a partir de la confirmación de la compra. Las entregas a domicilio se efectúan solo por las siguientes paqueterías: ESTAFETA, FEDEX, DHL Y Kanguus exclusiva para la ZMG, VisionariaDreams desconoce los tiempos exactos de entrega con las paqueterías, los mismos pueden variar dependiendo el tipo de servicio y la localidad donde radique el usuario.

2 El lugar de Entrega del producto será el lugar físico que el usuario señale como su domicilio de entrega en la página web con las siguientes excepciones:

2.1 El lugar de entrega en pagos realizados por medio de mercado pago deberá ser el domicilio fijo del usuario, es decir que la compra no podrá ser entregada con servicio OCURRE.

2.2 El lugar de entrega en pagos realizados por medio de PayPal deberá ser el domicilio señalado en la plataforma anterior mencionada, por lo que el usuario deberá tener el cuidado de revisar antes de realizar el pago que sus direcciones en PayPal y en nuestra página web coincidan y sean correctas, de lo contrario se enviará a el domicilio señalado en PayPal o bien se le hará la devolución de su dinero.

3 En caso de que el pedido no le llegue en el plazo fijado por la paquetería seleccionada, el usuario podrá contactarnos por medio del correo electrónico ventas@visionariadreams.mx ó vía telefónica al 01-800-visionariadreams, para reportar el retraso.

4 El número de paquetes que el usuario recibirá puede variar dependiendo el volumen del pedido, los números o número de rastreo se le harán llegar al usuario por correo electrónico.

5. Cuenta con 48 horas después de recibir su compra para reportar cualquier irregularidad en la misma al correo: ventas@visionariadreams.mx

Costos y tiempos de envío

Métodos de envío: ESTAFETA, FEDEX, DHL Y ENVÍOS LOCALES ZMG (KANGUUS), servicios terrestres y aéreos, envíos exclusivos para la república mexicana.

VisionariaDreams garantiza que todos sus envíos llegarán a la dirección que el Usuario determine al generar su pedido, a excepción de los puntos 2.1 y 2.2 arriba mencionados y los domicilios localizados en zonas de difícil acceso señaladas como OCURRE FORZOZO por las paqueterías o en los casos en que la paquetería haga las visitas señaladas y el comprador no se encuentre en su domicilio.

Al hablar de días hábiles estos son de lunes a viernes entre 9:00a.m. y 6:30 p.m., y los que sean señalados conforme la paquetería. Los costos de envío varían dependiendo el volumen del pedido y la paquetería que el usuario señale al realizar la compra el monto exacto a pagar lo calculará la página web cuando el usuario se encuentre generando el pedido

SEGURO DE ENVÍO

VisionariaDreams ofrece al comprador la opción de asegurar su envío, el porcentaje es el 1% del valor total de los productos de su compra contando con los siguientes beneficios:

La compra queda protegida ante robo total por parte de la paquetería.

La compra queda protegida ante averío por parte de la paquetería.

En caso de robo o averío el trámite para reposición o cambio será de máximo 10 días contemplando el tiempo de envío al domicilio del comprador.

Los gastos adicionales para el cambio o reposición de productos son cubiertos en su totalidad por VisionariaDreams.

Para hacer válido el seguro de envío en caso de robo o averío es necesario que un lapso no mayor a 48 horas después de haber recibido el producto se levante un reporte en la paquetería, esto se hace por medio de una llamada telefónica o por la página web de la paquetería, una vez que se tenga listo el número de reporte el usuario deberá mandar un correo a: logistica@visionariadreams.mx con fotografías de los daños en el caso de averío y con el número de reporte que la paquetería le indico.

En caso de robo o averío si el Usuario no contrato el seguro de envío VisionariaDreams no estará obligado a reponer o cambiar el producto, se podrá generar el reporte en la paquetería y si ésta determina como procedente el reporte se hará la indemnización que la paquetería señale, la anterior corresponde aproximadamente al 20% del valor total del producto siempre y cuando este no exceda de los \$2500 (moneda nacional), el trámite demora aproximadamente 2 meses.

Compras con Cupones

VisionariaDreams ofrece al usuario en específicas ocasiones por medio de redes sociales o por anuncios en la página web el beneficio del cupón de descuento, el mismo podrá ser utilizado para obtener su pedido por un costo más bajo ya sea por porcentaje de descuento o por envío gratis, el usuario deberá tomar en cuenta las siguientes restricciones:

*Los cupones cuentan con fecha de vigencia, en caso de que el usuario no realice su pedido en las fechas estipuladas el cupón perderá su validez.

*Según el caso los cupones serán válidos con un método de pago específico.

*Los cupones estarán sujetos a cantidad limitada, es decir cierto número de cupones con específico descuento.

* VisionariaDreams no estará obligado a respetar u otorgar de nueva cuenta ningún cupón cuando el usuario no cumpla con los términos y condiciones establecidos en este documento.

Cancelar una orden en línea o hacer modificaciones al pedido original.

Una vez que el pedido del usuario este en tránsito no será posible cancelar.

Después de solicitar la cancelación el vendedor asignado al usuario le indicará el tiempo aproximado en que recibirá el reembolso.

Solo se podrán hacer máximo 3 modificaciones al pedido y estas serán mencionadas en un lapso de 12 horas después de recibir el pago por medio del correo electrónico indicando el modelo exacto por el cual desea hacer el cambio y pagando la diferencia de costos si esta existe, si las modificaciones son solicitadas después de ese lapso o

son más de 3, el pedido deberá ser cancelado para que el usuario pueda generar un nuevo pedido conforme a sus nuevas necesidades.

FORMAS DE DEVOLUCION DE PRODUCTOS

El usuario podrá hacer la devolución del producto adquirido, siempre y cuando el producto a devolver no haya sido parte de un paquete, combo o bundle, ya que de ser así la devolución deberá ser por el paquete completo.

El producto por devolver deberá estar sellado y en condiciones óptimas tal cual como fue recibido, si el artículo fue abierto el usuario deberá contactar a su vendedor asignado a fin de que este le indique el porcentaje de depreciación que obtendrá.

El usuario podrá devolver el producto siempre y cuando lo solicite en un lapso no mayor a 24 horas después de adquirir el mismo.

LOS PRODUCTOS SOBRE PEDIDO NO PODRÁN SER DEVUELTOS SIN EXCEPCIÓN ALGUNA.

Garantías

Todo cliente debe enviar correo a soporte@visionariadreams.mx donde se le asesorará/informará coo proceder acorde a su situación.

Para la aplicación de una garantía, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1.- Una vez que llega el producto a nuestras instalaciones los tiempos de respuesta son de 2 a 7 días hábiles. El tiempo de respuesta puede aumentar sin previo aviso debido a la contingencia.

2.- El producto enviado a garantía deberá contener lo siguiente: Caja(s) y/o blister originales del producto, con todos sus accesorios y componentes; además de una COPIA del ticket de compra y póliza de garantía.

En caso de no tener los empaques originales el proceso de garantía puede demorar mas o bien pudiendo llegar a invalidarse la garantía, esto acorde al tipo de producto y las políticas de nuestros proveedores.

2.1.- En el caso de un producto "KIT", se deberá enviar todos los productos que lo conforman, aunque solo una parte del "KIT" presente la falla. Ejemplos: Kits de teclado, mouse, bocinas, etc.

3.- La empresa VisionariaDreams no se hace responsable por los daños físicos que pudiera recibir un producto durante su traslado vía paquetería, rumbo a nuestras instalaciones para la aplicación de garantía. Así como tampoco se hace responsable de daños físicos que pudiera recibir el producto en el traslado por paquetería hacia la dirección proporcionada por el cliente, una vez concluido el servicio de garantía. En caso de daño físico ocasionado por paquetería al momento de recibir su compra, favor de consultar los términos del seguro de envío (punto número 6).

4.- La empresa VisionariaDreams no está obligada a recibir productos con daño físico ocasionado por el cliente o cualquier otra persona, así como tampoco serán recibidos los productos que no hayan sido adquiridos en VisionariaDreams.

5.- La empresa VisionariaDreams no se puede hacer responsable por la informacion contenida en ninguno de los productos adquiridos como: Discos duros, Unidades de estado sólido, unidades USB Flash y cualquier dispositivo de almacenamiento.

6.- DAÑO FÍSICO provocado por paquetería: Si el cliente recibe su compra con daño físico, solo se cuenta con 48 horas para reportarlo inmediatamente a VisionariaDreams vía correo: soporte@visionariadreams.mx y también deberá reportarlo a la paquetería.

6.1.- Si el cliente adquirió seguro de envío al momento de hacer su compra debe realizar los pasos del punto anterior para activarlo, así como contactarse al correo: logistica@visionariadreams.mx con la evidencia del daño (fotos y vídeo) adjuntando también el número de seguimiento o folio que le asigne la paquetería, para poder atender ésta situación.

7.- Para solicitar la garantía: El cliente debe contactarse primero al correo: soporte@visionariadreams.mx , esperar las instrucciones de nuestro personal de soporte técnico y llenar correctamente el siguiente formulario. En caso de que el cliente no contacte a VisionariaDreams vía correo, la solicitud de garantía será ignorada.

7.1.- A más tardar dos días hábiles después de completado y enviado el formulario, se le proporcionará al cliente un código RMA, el cual es necesario que el cliente espere antes de enviar su(s) producto(s) a garantía. El código RMA es un número con el que vamos a identificar el paquete y garantía.

7.2.- Una vez que el cliente reciba su código RMA, deberá empacar correctamente su(s) producto(s) que requieran garantía en una caja adicional que proteja todo el contenido del envío. A la caja extra utilizada para el envío, se le deberá anotar el código RMA por 3 caras externas. De ésta manera podremos identificar la garantía una vez que recibamos el producto en nuestras instalaciones.

7.3.- Tomando en cuenta el punto anterior, el cliente nunca deberá colocar ninguna etiqueta en la(s) caja(s) original(es), de lo contrario la garantía podría anularse o retrasarse.

7.4.- El cliente está obligado a seguir todos los puntos anteriores y a empacar correctamente su garantía, de manera que se tomen medidas necesarias para minimizar riesgos de daño físico. En caso de requerir asesoría para el empaque de los productos, el cliente puede solicitar asesoría al correo soporte@ddtech.mx

8.- Una vez concluido el servicio de garantía, el producto será enviado a la dirección proporcionada por el cliente en el formulario.

8.1.- En caso de que la garantía no aplique por daño físico, el mismo producto enviado por el cliente le será devuelto a la dirección proporcionada en el formulario.

8.2.- Cuando un producto enviado a garantía funcione correctamente, el cliente está obligado a cubrir gastos de revisión y envío. No aplicará garantía y los montos pueden variar dependiendo el tipo de producto.

VisionariaDreams cubrirá los envíos para que el cliente pueda mandar su producto a garantía vía paquetería, solo bajo las siguientes circunstancias:

1.- Cuando la falla del producto sea reportada y solicitada la garantía antes de 30 días naturales después de entregada la compra.

2.- En caso de que el mismo producto requiera garantía por tercera vez consecutiva dentro del periodo de garantía que le corresponda.

3.- Si los puntos anteriores son cubiertos, VisionariaDreams proporcionará una guía para el envío, la cual será entregada vía correo durante los próximos dos días hábiles después de haber llenado el formulario de garantía.

3.1.- El cliente está obligado a reportar correctamente los productos que requieran y sean enviados a garantía, ya que la guía proporcionada será calculada con base en dichos productos. En caso de que el cliente envíe más productos de los que registró en el formulario, o la caja del envío exceda el tamaño permitido, el cliente está obligado a cubrir el gasto de envío.

3.2.- VisionariaDreams entregará la guía solo como apoyo para los clientes que cumplan las condiciones de los puntos anteriores, pero no se responsabiliza de daños físicos que pudieran ocurrir en su traslado por paquetería.

Cuando hayan transcurrido los primeros 30 días después de entregada la compra, VisionariaDreams no proporcionará ningún apoyo para el envío a garantía desde la localidad del cliente y el cliente deberá hacernos llegar el producto mediante la paquetería de su elección y siguiendo siempre las indicaciones del punto número "7.- Para solicitar la garantía:"

Una vez concluido el servicio de garantía, VisionariaDreams cubrirá el envío desde nuestra sucursal hacia la dirección proporcionada por el cliente en el formulario, siempre y cuando la garantía haya aplicado correctamente. En caso de productos que no apliquen para garantía por daños físicos o por funcionar correctamente, VisionariaDreams no estará obligado a cubrir los gastos de envío para regresar el producto enviado por el cliente.

Cuando un producto es cambiado por otro como resultado del servicio de garantía, la vigencia de la garantía no se renovará y solo se respetará la fecha de compra original como fecha de partida para la garantía en caso de que ésta sea requerida nuevamente para el mismo producto.

Los clientes locales deberán contactarse vía correo: soporte@visionariadreams.mx , para agendar una cita y acudir personalmente a dejar su producto siguiendo las instrucciones de nuestro personal de soporte. Una vez que la garantía sea depositada en nuestra sucursal, el tiempo de respuesta será de 2 a 7 días hábiles.

SUGERIMOS TOMAR EN CUENTA ANTES DE ENVIAR UN PRODUCTO:

Una revisión del producto en tu localidad, por ti mismo, algún conocido, familiar o técnico de confianza. Que puedan hacer pruebas para detectar o confirmar el fallo de un componente.

No pierde garantía ningún producto por ser revisado por una persona externa a VisionariaDreams, siempre y cuando no dañen físicamente el producto. Con esto se prevé ahorrar tiempo, y evitar un mal manejo por parte de la paquetería que pudiera anular la garantía.