

Términos y Condiciones de Uso y Venta - SCK Muebles de Oficina

1. Objeto y Alcance

El presente documento regula el uso del sitio web <https://sckmueblesdeoficina.com.mx/> y los procesos de compra. SCK ofrece dos modalidades:

- **Venta Directa (E-commerce):** Productos seleccionados como sillas y escritorios operativos.
- **Proyectos Especiales (Cotización):** Mobiliario a medida y proyectos integrales.

2. Información previa a la compraventa

Antes de confirmar la compra, SCK pondrá a la disposición del consumidor, de forma clara y visible, la siguiente información:

- i. Descripción completa del producto o servicio
- ii. Precio total a pagar, incluyendo impuestos y cargos adicionales
- iii. Gastos de envío aplicables
- iv. Tiempo estimado de entrega
- v. Condiciones y alcance de la garantía
- vi. Política de devoluciones y desistimiento
- vii. Datos fiscales y de contacto del proveedor
- viii. Medios de pago aceptados

3. Disponibilidad de Productos y Stock

Toda compra realizada en el sitio está sujeta a disponibilidad de inventario. En caso de que el producto adquirido no se encuentre en stock, SCK se comunicará con el cliente en un plazo no mayor a 48 horas hábiles para ofrecer:

- un producto de características similares y mismo valor
- una fecha de entrega extendida
- el reembolso total de la compra.

4. Proceso de Cotización y Proyectos

Para productos de la categoría "**Soluciones**" se requiere una cotización formal.

Ningún proyecto especial entrará a fabricación sin la confirmación del anticipo correspondiente y la firma de la Orden de Producción o Diseño por parte del cliente. Una vez autorizados los planos y realizado el anticipo, cualquier cambio solicitado generará costos adicionales y ajustes en los tiempos de entrega.

5. Tiempos de Entrega

Para ventas de E-commerce, el tiempo es de 10 (diez) a 15 (quince) días hábiles posteriores a la confirmación del pago en CDMX y Área Metropolitana.

Para Proyectos por Cotización, el tiempo estimado será de 30 (treinta) días hábiles o lo que se especifique formalmente en la cotización aceptada, dependiendo del volumen del proyecto.

6. Condiciones de Envío y Maniobras

El envío gratis aplica exclusivamente para compras directas en la tienda en línea dentro de CDMX y Área Metropolitana.

La entrega estándar se realiza en **Planta Baja**. Es responsabilidad del cliente asegurar que los accesos como puertas, pasillos y elevadores cuenten con las dimensiones necesarias. Cualquier maniobra adicional, como subida por escaleras o volado de muebles, generará un costo extra que debe ser liquidado antes de la entrega.

Responsabilidad y seguros. Para la entrega de la mercancía SCK podrá contratar a un transportista o empresa de logística independiente (En adelante "el transportista"). El transportista actuará como tercero independiente y será el único responsable por la manipulación, custodia y transporte de la mercancía desde el punto de entrega en el almacén hasta el punto de entrega convenido con el cliente.

El transportista deberá constar y mantener vigentes, durante toda la prestación del servicio, pólizas de seguro que cubran daños, pérdida total o parcial y responsabilidad civil por un monto mínimo equivalente al valor asegurado de la mercancía. SCK actuará únicamente como **contratante y coordinador** del servicio de transporte; en consecuencia, SCK no será responsable por daños, pérdidas o retrasos imputables al Transportista, salvo que se acredite que SCK incurrió en dolo o negligencia grave en la selección del Transportista. En caso de daño o pérdida, SCK colaborará con el cliente en la tramitación de la reclamación ante el Transportista y la aseguradora, y pondrá a disposición la documentación que obre en su poder.

SCK no se hace responsable por daños si el acceso (puertas o elevadores) es insuficiente para las dimensiones del mueble.

7. Métodos de Pago y Seguridad

Seguridad de pagos y cumplimiento. SCK utilizará pasarelas de pago certificadas y no almacenará datos completos de tarjetas de crédito o débito en sus sistemas. Todas las transacciones con tarjetas se procesarán mediante proveedores que cumplan con **PCI-DSS**; cuando proceda, se emplearán **tokenización** para la gestión de referencias de pago y **3D-Secure** (o equivalente de autenticación reforzada) para pagos en línea. El comercio emplea **TLS 1.3** para cifrado en tránsito y exige a sus proveedores medidas criptográficas adecuadas (HSM o servicio equivalente). El proveedor de pagos deberá presentar certificación vigente y aceptar auditorías técnicas a solicitud de SCK.

Prevención de fraude y disputas. SCK mantendrá sistemas de monitoreo de transacciones para detección de fraude y se reserva el derecho de suspender pedidos ante indicios razonables de riesgo. En caso de disputa o chargeback, el cliente deberá aportar la documentación solicitada; SCK conservará registros de transacción y evidencias por **mínimo 2 (dos) años** para efectos de conciliación.

Notificación de incidentes. En caso de incidente de seguridad que afecte datos personales o financieros, SCK notificará a los titulares y autoridades competentes conforme a la normativa aplicable en un plazo no mayor a **72 (setenta y dos) horas** desde la detección, y pondrá en marcha su plan de respuesta a incidentes.

8. Garantía, alcance y proceso de reclamación

Alcance de la garantía y procedimiento. La garantía de **5 años** cubre defectos de fabricación en componentes estructurales y mecanismos. No cubre desgaste por uso, daños por mal uso, desgaste natural de textiles, espumas, rayaduras por uso cotidiano o maltrato del mobiliario. Para hacer válida la garantía el consumidor deberá presentar comprobante de compra y evidencia del defecto (fotos y/o video). SCK responderá la reclamación en un plazo máximo de **5 (cinco) días hábiles** para evaluar y, en su caso, programar reparación o sustitución en un plazo no mayor a **30 (treinta) días naturales**. SCK garantiza la disponibilidad de repuestos por un periodo mínimo de **2 (dos) años**; si un repuesto se encontrara discontinuado, SCK ofrecerá alternativa equivalente o reembolso proporcional.

Inspección en entrega y reservas. Al momento de la entrega el cliente o persona autorizada deberá realizar una inspección visual. La firma de la guía de entrega no limita el derecho del consumidor a presentar reclamaciones por **vicios ocultos** detectados posteriormente. Si se detecta daño oculto, el consumidor deberá notificar a SCK dentro de los **5 (cinco) días hábiles** siguientes a la detección, aportando evidencia. El personal de entrega documentará la entrega con fotografías del embalaje y del acceso; en entregas de proyectos se levantará acta de entrega con firma y observaciones. SCK podrá solicitar la devolución del producto para verificación y, en su caso, proceder a la reparación o sustitución conforme a los términos de garantía.

9. Devoluciones y Cancelaciones

De conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cliente contará con 5 (cinco) días hábiles posteriores a la entrega del producto/ mercancía para hacer válido su derecho de desistimiento. No obstante, para hacerlo válido, deberá notificarlo a SCK por **correo electrónico** (asistente@sckmueblesdeoficina.com.mx) indicando el número del pedido y el motivo. Para que la devolución del producto pueda llevarse a cabo, el producto deberá presentarse en su empaque original, sin uso, sin haber sido armado, salvo que la devolución se deba a defecto o incumplimiento.

Reembolso. SCK realizará el reembolso en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles contados desde la recepción y verificación del producto devuelto. Si la devolución se debe a defecto o incumplimiento, SCK asumirá los costos de retorno; si la devolución es por desistimiento del consumidor, el costo de retorno correrá por cuenta del consumidor, salvo que la promoción del producto específico que se haya adquirido indique lo contrario. En caso de cancelación por error de precio, se aplicará lo dispuesto en la cláusula de Errores de Precio.

Costos de retorno. Si la devolución se debe a defecto o incumplimiento de SCK, los costos de retorno serán asumidos por SCK. Si la devolución se debe a desistimiento del consumidor, los costos de retorno correrán por cuenta del consumidor salvo que la promoción indique lo contrario. En todos los casos SCK podrá exigir que el producto sea devuelto en las mismas condiciones de embalaje en que fue entregado.

10. Confirmación de Recepción y Daños Estéticos

Al momento de la entrega, el cliente o la persona autorizada deberá realizar una inspección visual del producto. La firma de la nota de remisión o guía de entrega implica la aceptación de conformidad del estado físico del mueble. SCK no aceptará reclamaciones por daños

estéticos como rayaduras, golpes o manchas una vez que el equipo de logística se haya retirado del domicilio.

Conformidad normativa y ficha técnica. Los productos cumplen con las normas técnicas aplicables y se entregan con ficha técnica que incluye materiales, instrucciones de uso, advertencias de seguridad y recomendaciones de mantenimiento. Las fichas técnicas por SKU estarán disponibles en el sitio y se entregarán al cliente en proyectos especiales.

11. Errores de Tipografía y Precios

Errores de precio. Si un producto aparece con un precio incorrecto por error tipográfico o técnico, SCK notificará al consumidor en un plazo no mayor a 48 horas y ofrecerá: (i) confirmar la compra al precio correcto; (ii) cancelar la orden y reembolsar el importe; o (iii) ofrecer un producto alternativo de igual valor. Si el consumidor no acepta la corrección, SCK procederá al reembolso total sin responsabilidad adicional. Las promociones y precios publicados incluyen la vigencia y unidades disponibles; en caso de discrepancia prevalecerá la información confirmada en la pantalla de pago.

12. Variación de Colores y Acabados

Las imágenes en el sitio web son ilustrativas y pueden variar ligeramente del producto físico debido a la calibración de monitores, iluminación o lotes de fabricación en telas y maderas. Estas variaciones no se consideran defectos de fábrica ni motivo de devolución sin costo.

13. Logística y Accesos

El personal de entrega no está autorizado para realizar volados de mercancía, retirar puertas o ventanas, ni realizar movimientos de muebles ajenos a SCK. Cualquier maniobra especial solicitada correrá por cuenta y riesgo del cliente, debiendo ser cotizada y pagada de forma independiente.

Instalación y maniobras adicionales. SCK ofrece servicio de instalación y maniobras especiales mediante cotización adicional. El servicio incluye seguro por daños y responsabilidad del personal durante la maniobra. Cualquier maniobra especial solicitada deberá ser autorizada por escrito y pagada antes de la ejecución. El personal de SCK no realizará maniobras que impliquen riesgo sin la autorización y condiciones de seguridad acordadas.

14. Protección de datos personales y aviso de privacidad

Protección de datos personales. SCK tratará los datos personales conforme a su Aviso de Privacidad disponible en [link al Aviso de Privacidad]. Los datos se recaban para la gestión de pedidos, facturación, entrega y atención de garantías y reclamaciones. El consumidor podrá ejercer sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) mediante el correo [email@dominio] o el formulario disponible en el sitio. SCK no almacena datos bancarios; las transacciones se procesan a través de pasarelas de pago certificadas.

15. Consentimiento electrónico y conservación de pruebas

Consentimiento y conservación de pruebas. La aceptación electrónica de estos Términos y Condiciones y de la orden de compra quedará registrada con fecha y hora. SCK conservará la evidencia de la contratación (pantallas, carrito, confirmación de pago) por el plazo legal aplicable y la pondrá a disposición para efectos de conciliación o reclamación.

16. Fuerza mayor y modificaciones del contrato

Fuerza mayor. Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento total o parcial de sus obligaciones cuando dicho incumplimiento sea consecuencia de un evento de fuerza mayor, entendido como hechos extraordinarios, imprevisibles e inevitables. La parte afectada deberá notificar por escrito a la otra parte en un plazo no mayor a **5 días hábiles** desde la ocurrencia del evento. Las obligaciones se suspenderán mientras subsista la causa y las partes negociarán de buena fe las medidas para mitigar el impacto.

Modificaciones. Cualquier modificación a proyectos especiales deberá constar por escrito y ser firmada por ambas partes; los cambios podrán implicar ajustes en precio y plazo.