

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES TIENDA EN LINEA GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. para MARCA ISUZU**

Los términos y condiciones que se detallan a continuación son aplicables a todos los servicios que se ofrecen en la tienda en línea alojada en sitio web <https://tienda.isuzusv.com/>, en adelante denominado "TIENDA EN LINEA ISUZU EL SALVADOR", en adelante referida a "la plataforma" con licencia vigente para su uso a favor de la Sociedad GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. con Número de Identificación Tributaria 1217-130668-001-0, con domicilio en: AVENIDA LAS AMAPOLAS Y BOULEVARD LOS PROCERES SAN MATEO, EDIFICIO GRUPO Q, SAN SALVADOR, SAN SALVADOR. quien en su calidad de distribuidor en adelante referido como "GRUPO Q o simplemente el distribuidor" de la marca ISUZU para EL SALVADOR. El distribuidor declara que posee todas las autorizaciones de concesionario de la marca ISUZU para poder distribuir, comercializar y utilizar la marca que se distribuyen y venden es sus sucursales.

Grupo Q dispone de un sistema de protección basado en certificados de seguridad para el protocolo Secure Sockets Layer (SSL) emitidos por GlobalSign y Letsencrypt, que asegura a nuestros clientes un sitio protegido, encargándose de la encriptación de todos los datos que son enviados desde el navegador del cliente al servidor.

**AL CLIQUEAR EL BOTON ACEPTAR EL CUADRO DE SELECCIÓN PREVIO A REGISTRARSE, USTED OTORGA SU CONSENTIMIENTO DE HABER LEIDO EN SU TOTALIDAD LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES LO QUE REPRESENTA PARA GRUPO Q QUE USTED COMPRENDE Y ACEPTA CADA DISPOSICIÓN DENTRO DE LA MISMA, Los presentes términos y condiciones** podrán ser descargados e impresos en cualquier momento. Aceptados los términos y condiciones y las políticas de privacidad publicadas, el consentimiento quedará registrado, no siendo necesario aceptarlo posteriormente cuando el usuario hace su registro. Cualquier modificación a los presentes términos y condiciones serán debidamente notificados a su correo electrónico.

A partir de la creación del usuario y contraseña como método de identificación y la aceptación de los presentes términos y condiciones, "el usuario", podrá utilizar la plataforma en línea través del sitio web, debiendo el Usuario, registrarse previamente a través de la recopilación de datos que se encuentra en la interacción "INGRESAR" dentro del sitio web, y a partir de ese momento podrá realizar una selección de vehículos, accesorios, o repuestos, así como los diferentes productos que en la plataforma de GRUPO Q se encuentren disponibles. En cualquier momento una vez creado el Usuario, la plataforma le permite en caso de pérdida o extravío de la contraseña solicitar un restablecimiento de la misma.

En el caso de productos ofrecidos en la plataforma de GRUPO Q, en cualquiera de las marcas que distribuye el usuario entiende y acepta que GRUPO Q es únicamente distribuidor de la marca; por lo que GRUPO Q solo asume responsabilidad con respecto a

la calidad, características, advertencias y garantías dentro de los límites que la marca concede al distribuidor. Al momento de ser contactado por un asesor asignado dentro del proceso de reserva, deberá ser informado sobre las condiciones de garantías y alcances de la responsabilidad del distribuidor. En caso de venta de productos y accesorios en línea, como repuestos, en cada producto se detallará las condiciones de las garantías y detalle del producto.

## **OBLIGACIONES Y DERECHOS.**

El distribuidor se obliga luego de realizada la reserva del vehículo por medio de la plataforma, a realizar un proceso interno automatizado que permite al cliente generar una prioridad para la posterior adquisición del vehículo seleccionado dentro del inventario de la distribuidora. El distribuidor se obliga a que los valores recibidos en calidad de reserva sean abonados como anticipo al precio al momento de la celebración de la compraventa. La reserva genera un derecho al usuario de que el distribuidor ponga a disposición el vehículo al momento de la venta con las características generales y dentro de las advertencias de los presentes términos y condiciones.

El usuario que realiza una reserva y realiza el pago de la misma, al momento de completar los pasos necesarios para la compraventa, se obliga a presentar la documentación que el distribuidor le requiera, y deberá completar la política de privacidad a su cliente que éste le provea, en conocimiento el usuario a través de estos términos y condiciones, que no completar o negarse a proporcionar la documentación e información, o entregarla incompleta o incorrecta, en base a la política de prevención del distribuidor en cumplimiento a la Ley contra el Lavado de Dinero y activos, habilita al distribuidor a poder dar por terminada la relación contractual.

El usuario cuando solicite financiamiento se obliga a suscribir una autorización para consultar su historial crediticio en los burós de historial de crédito y a compartir sus datos personal dicha información con dichos burós para efectos cumplir con las disposiciones legales pertinentes. El distribuidor se reserva el derecho de no continuar el proceso de otorgamiento de financiamiento si existe una negativa del usuario de suscribirlo.

## **REQUISITOS DE INTEROPERATIVIDAD CON DISPOSITIVOS DEL USUARIO.**

Para una correcta experiencia tanto en la conectividad como en la navegación, la interoperabilidad de la plataforma funciona con los requerimientos que se detallan seguidamente. El distribuidor, ni el licenciataria de la plataforma tendrán responsabilidad por el incorrecto funcionamiento de la misma, si el usuario no posee los requerimientos mínimos siguientes:

- **Conexión a Internet:** mínimo de 2 Mbps por usuario para carga y descarga. Esto permitirá cargar y descargar archivos pequeños dentro de un tiempo razonable. Si necesitas cargar o descargar archivos grandes, considera contratar 10 Mbps o más.

- **Hardware:** Computadoras de escritorio y laptops: Para tener la mejor experiencia, recomendamos se cumplan con las siguientes especificaciones mínimas: -Procesador: Core i3 o superior. - RAM (Memoria de acceso aleatorio): 4 Gb o superior. -Resolución de pantalla: 1366x768 o superior. -Tabletas: Se requiere cumplir con las siguientes especificaciones mínimas: RAM (Memoria de acceso aleatorio): 1 Gb o superior. - Resolución de pantalla: 1280x800 o superior.
- **Software:** Navegador web. Es soportado en las últimas 2 versiones de los siguientes navegadores web: -Google Chrome. -Mozilla Firefox. -Safari. Nota: Los navegadores que no se encuentren en la lista, no serán soportados activamente y pueden presentar problemas.
- **Sistema operativo:** Computadoras de escritorio y laptops: Puede utilizar los siguientes sistemas operativos: -MacOS. -Windows. -Linux. Otros sistemas operativos no descritos podrían presentar errores.
- **Dispositivos móviles:** Puede utilizar los siguientes sistemas operativos: -Android 5.0 o superior. -iOS 9 o superior.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL**

Toda la estructura de la plataforma, estructuras de bases de datos, y el diseño en los sitios web o en la aplicación móvil es propiedad intelectual, de GRUPO Q INTERAMERICA CORP., y el distribuidor declara poseer todas la autorizaciones y licencias para la explotación del sitio web. El nombre de dominio se encuentra licenciados a favor del distribuidor. Esto incluye, pero no se limita a, nombres comerciales, marcas, nombres de dominio, señales de publicidad, logos, diseños gráficos, códigos fuente, audios, textos y cualquier material reflejado en el sitio que haya sido diseñado o que sea propiedad intelectual de GRUPO Q INTERAMERICA CORP. y utilizados bajo licencia de esta última a favor de la distribuidora, encontrándose protegidos por la legislación, nacional e internacional, aplicable a la Protección Intelectual; por lo que los mismos no pueden ser utilizados, copiados, reproducidos, duplicados, publicados o comercializados de forma alguna sin el consentimiento escrito de GRUPO Q, bajo pena de incurrir, quien lo hiciere, en responsabilidad civil o penal.

## **CREACIÓN DE CUENTA Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

Toda persona natural mayor de 18 años, o persona jurídica, que tenga interés en adquirir cualquiera de los productos que se comercializan en el sitio web, podrá realizar su registro previo, de forma gratuita, si así lo desea, a través de los datos requeridos dentro de la plataforma, a fin de crear un nombre de Usuario y una contraseña que a partir de la incorporación será su método de identificación; información que se almacenará en una base de datos con las siguientes finalidades: para identificación, para proceder a realizar las reservas de los vehículos, recibir información sobre los productos promocionados en la plataforma, para uso comercial, para transacciones de pagos, envío de ofertas o de promociones, para contacto, registrar los pagos de anticipos. El usuario se obliga a mantener la información en su cuenta de forma exacta, completa y actualizada.

El usuario dentro de la plataforma para realizar un pago, deberá ingresar sus datos de tarjeta de crédito o débito, de los cuales, y únicamente para efecto de registro el distribuidor almacenará, el nombre del titular de la tarjeta, la fecha de vencimiento y los últimos 4 dígitos de la misma. Los datos ingresados sobre el método de pago son procesados online a través de la pasarela de pago contratada por GRUPO Q. El usuario acepta que la incorporación de un método de pago inválido o que haya vencido, podrá resultar en su imposibilidad para acceder y utilizar los servicios por parte de GRUPO Q en base a los presentes términos y condiciones.

El tratamiento de los datos que el responsable y sus corresponsables realice, se apegarán en todo momento a las políticas de privacidad y protección de datos de Grupo Q El Salvador, S.A. DE C.V., quien será el responsable del tratamiento. Las políticas de privacidad y protección de datos se encuentran disponibles para consulta y descarga por el usuario en el siguiente hipervínculo: <https://tienda.isuzusv.com/consentimiento/politica-privacidad-datos.pdf>

## **COMPRAS Y PAGOS.**

El sitio web TIENDA EN LINEA ISUZU EL SALVADOR, permite exclusivamente en lo que a reserva de vehículos se refiera, realizar la elección de un modelo y de determinadas características tales como: color, motor, tipo de transmisión, modelo, y algunos accesorios. Esta selección está disponible dependiendo del tipo, marca y características del vehículo, y son aquellas que las opciones marcadas permitan. La selección le permitirá al usuario realizar una reserva en el inventario del distribuidor y en ningún caso representa una compraventa o transferencia de dominio sobre el vehículo, lo cual se llevará a cabo luego de ser completada la información que el asesor le solicite. El distribuidor deja en conocimiento del cliente que, en caso de inconsistencias, errores o problemas en los cobros realizados, el usuario deberá hacerlo de inmediato conocimiento de GRUPO Q, en los datos de contacto establecidos en la plataforma para que sea solucionado a la brevedad posible.

Al realizar su orden de reserva, el usuario recibirá una confirmación y comprobante del pago del anticipo, así como la asignación de un asesor de venta que continuará el trámite para operar posteriormente la venta del vehículo. Para continuar el proceso de compra luego de realizada la reserva. El valor de la reserva será descontado del precio al momento de la realización de la compraventa del vehículo, en concepto de anticipo al precio.

GRUPO Q ofrecerá para la reserva del vehículo el pago por medio de tarjeta de crédito o débito, los cuales quedan a elección del usuario final adaptándonos a las diferentes modalidades de reserva presentadas en la plataforma. Para la venta de otros productos Grupo Q podrá establecer otros medios de pago. Todas las transacciones realizadas por cualquier medio de pago, tanto tarjeta de crédito como débito o cualquier otra forma de pago deberá ser realizada exclusivamente por el titular del medio de pago.

El distribuidor no tendrá ninguna responsabilidad por el uso de medios de pago por parte de terceros o personas que nos sean titulares del mismo.

El producto adquirido sólo podrá ser entregado dentro de la República de El Salvador. En caso de que no fuera posible cumplir con el plazo de entrega, por caso fortuito, fuerza mayor, o agotamiento del producto en el inventario del distribuidor que lo vende, este último se pondrá en contacto con el usuario para hacerle saber la razón del retraso y la fecha en que estará recibiendo su producto.

## **CÓDIGOS PROMOCIONALES**

GRUPO Q podrá, a su sola discreción, crear códigos promocionales que podrán ser utilizados por los usuarios como beneficios para descuentos de precio, tarifas de entregas, u otros servicios vinculados con los productos disponibles en la plataforma, con sujeción a cualquier condición adicional que GRUPO Q establezca sobre la base de cada código promocional ("Códigos promocionales") las cuales serán publicadas en la plataforma o en redes sociales, o cualquier otro mecanismo de comunicación. El Usuario acuerda que los Códigos promocionales: (i) deben usarse para la clientes y el propósito deseado, y de manera lícita; (ii) no podrán duplicarse, venderse o transferirse de ninguna manera, o ponerse a disposición del público general, a menos que sea con el permiso escrito de GRUPO Q; (iii) podrán ser invalidados por GRUPO Q en cualquier momento por cualquier motivo sin responsabilidad para GRUPO Q; (iv) podrán usarse solo conforme a las condiciones específicas que GRUPO Q establezca para dicho Código promocional; (v) no son válidos como efectivo; y (vi) podrán caducar antes de que los utilice el Usuario. GRUPO Q se reserva el derecho de retener o deducir el crédito u otros elementos o beneficios obtenidos a través de la utilización de los códigos promocionales por el usuario o cualquier otra persona, en el caso de que GRUPO Q determine o crea que el uso o el canje de los códigos promocionales fue de modo erróneo, fraudulento, ilegal o infringiendo las condiciones del código promocional o los presentes términos y condiciones.

## **POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y RETRACTO.**

En caso de que el usuario realice una reserva de un vehículo por medio de la plataforma, y realice el pago de la misma, podrá retractarse y solicitar la devolución desde la fecha del pago hasta antes de la firma del contrato de compraventa. Si después de transcurridos treinta días luego del pago de la reserva, no se realiza la compraventa por causa imputable al comprador, el asesor de venta anulará la transacción, y el usuario previa solicitud recibirá la devolución de sus fondos en un plazo máximo de 8 días hábiles, posteriores a la solicitud, quedando en todos los casos liberada la reserva del inventario a favor del distribuidor. La devolución de los fondos entregados como reserva, se realizará exclusivamente por medio del mismo medio o método de pago seleccionado por el usuario.

En el caso de devoluciones de accesorios, el derecho de retracto solamente operará dentro de los ocho días siguientes a la fecha de compra siempre que se cumplan los requisitos del Art. 13 -A de la Ley de protección al consumidor. Para ejercer estos derechos deberá contactar directamente a DERECHOS: Los titulares de los Datos Personales recogidos y tratados tendrán en todo momento derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición de uno o más tratamientos. Los derechos antes relacionados deberán ser tramitados previa identificación de su titular por medios electrónicos o físicos a la siguiente dirección electrónica: **Contact Center El Salvador contactanos.sv@grupoq.com** y los teléfonos que aparecen en la plataforma en el ítem CONTACTANOS; y se regirán bajo las políticas de devolución del fabricante. El usuario podrá solicitar la reversión del pago de la reserva en cualquier momento antes de la celebración de la compraventa

No será responsable GRUPO Q, cuando el usuario haya seleccionado por error un modelo o un producto, en este último caso el usuario deberá presentar el reclamo a las oficinas que indique GRUPO Q.

Al momento de la celebración de la compraventa de un vehículo, el distribuidor hará de conocimiento las políticas de devoluciones al cliente.

#### **POLITICA DE GARANTÍA.**

Las garantías de los vehículos para el caso de las reservas, serán proporcionadas y explicadas por el asesor de venta, previo a la celebración de la compraventa del vehículo, y serán entregadas junto con la documentación del mismo dependiendo de las características del vehículo, marca, año, tipo entre otros.

Como se ha establecido, GRUPO Q es un distribuidor autorizado de la marca ISUZU, por lo que en caso de reclamos referentes a garantías sobre vehículos esta se encuentra apegada a las políticas del fabricante de la marca.

Todos los reclamos deberán de realizarse directamente través de la plataforma el usuario debe realizarlas para GRUPO Q, a través del correo electrónico **contactanos.sv@grupoq.com** o por medio de las líneas telefónicas disponibles en la sección de "Contáctanos" del portal web, o por medio del asesor de venta asignado.

#### **CONFIDENCIALIDAD.**

La información del producto que el usuario adquiriera será tratada con total confidencialidad en todo momento.

Asimismo, GRUPO Q garantiza a todo usuario registrado en su plataforma, la absoluta seguridad y confidencialidad de su información personal, la cual incluye, pero no se limita a nombre, dirección, número telefónico, dirección de correo electrónico e historiales de compra; y que no será compartida con ninguna otra entidad, salvo al responsable del

tratamiento como ha quedado indicado en los presentes términos y condiciones, o autorización expresa del usuario o por requerimiento de autoridad administrativa o judicial

GRUPO Q nunca solicitará información personal, o de medios de pago, a través de correo electrónico. En caso de recibir algún tipo de comunicación al respecto, el usuario deberá hacerlo de conocimiento inmediato de GRUPO Q para que se tomen las medidas de seguridad necesarias.

El usuario podrá en cualquier momento cerrar la cuenta creada en la plataforma de GRUPO Q, sin costo alguno, para no hacer usos futuros de la misma. Cualquier orden de compra previa al cierre de la cuenta, no se deberá entender que ha sido cancelada, debiendo seguir su curso normal hasta que el producto sea entregado al usuario.

#### **UTILIZACIÓN DE LENGUAJE APROPIADO.**

Tanto GRUPO Q como el usuario mantendrán la cordialidad en toda comunicación. GRUPO Q se reserva el derecho de bloquear de su plataforma a cualquier usuario que utilice lenguaje ofensivo para GRUPO Q, sus comercios afiliados y los demás usuarios de la plataforma.

#### **LEGISLACIÓN APLICABLE.**

Estos términos y condiciones se rigen exclusivamente por las leyes de la República de El Salvador.

#### **ACEPTACIÓN**

Al momento de la creación del usuario y contraseña, se requerirá de forma obligatoria la seleccionar haber leído los términos y condiciones y políticas de privacidad y protección de datos. Al seleccionar y finalizar el proceso de registro se entiende el consentimiento y aceptación de los presentes términos y condiciones y de las políticas de privacidad y protección de datos. Cualquier modificación a los presentes términos y condiciones y políticas de privacidad, serán comunicadas por correo electrónico al cliente para que pueda acceder a ellas y sus principales cambios, cumpliendo el principio de información.