

POLÍTICAS GENERALES DE LA TIENDA

Última actualización: 01 de Noviembre del 2025

TÉRMINOS DEL SERVICIO

Bienvenido a BANT STORE. Los presentes Términos y Condiciones establecen las disposiciones que regulan el uso de nuestro sitio web y los procesos de compra realizados a través de WhatsApp u otros canales oficiales de BANT STORE.

Al efectuar una compra, usted reconoce y acepta plenamente los presentes Términos y Condiciones. Si no se encuentra de acuerdo con alguna de las disposiciones señaladas, le solicitamos abstenerse de utilizar nuestro sitio web o cualquier otro medio de compra de BANT STORE.

Para efectos de este documento, la terminología empleada en los Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, el Aviso Legal y demás documentos contractuales se interpreta de la siguiente manera: "Cliente", "Usted" y "Su" hacen referencia al usuario que accede a nuestros servicios y acepta las disposiciones establecidas. "La Empresa", "Nosotros", "Nuestro" y "Nos" se refieren a BANT STORE. El término "Parte" o "Partes" comprenderá, según corresponda, al Cliente, a la Empresa o a ambos de forma conjunta.

Los términos utilizados en este documento se refieren a la oferta, aceptación y procesamiento del pago necesario para brindar atención adecuada al Cliente, ya sea mediante comunicaciones formales, reuniones programadas u otros medios, con el fin de atender sus necesidades respecto a los productos o servicios de la Empresa, de conformidad con la normativa vigente.

Cualquier término empleado en singular, plural, con mayúsculas o mediante referencias como él/ella o ellos deberá interpretarse de manera equivalente dentro del presente documento.

COOKIES

Este sitio web utiliza cookies. Al ingresar y navegar por la página de BANT STORE, usted acepta el uso de cookies conforme a nuestra Política de Privacidad. Actualmente, la mayoría de sitios web interactivos emplean cookies para facilitar la recuperación de información del usuario en cada visita.

Las cookies se utilizan en determinadas áreas de nuestro sitio para garantizar su correcto funcionamiento y mejorar la experiencia de navegación. Asimismo, ciertos socios comerciales o proveedores de servicios publicitarios asociados a nuestra empresa pueden utilizar cookies para el cumplimiento de sus propias funciones.

LICENCIA

Salvo indicación contraria, BANT STORE, marca registrada y protegida ante INDECOPI, y/o sus licenciarios, mantienen la titularidad exclusiva de los derechos de propiedad intelectual sobre el contenido y materiales publicados en este sitio web.

Estos derechos se encuentran amparados por la normativa peruana vigente. Únicamente se permite visualizar y/o imprimir páginas de www.bantstoreofficial.com para un uso estrictamente personal y no comercial, dentro de los límites establecidos en estos Términos y Condiciones.

Queda prohibido, sin autorización previa y por escrito de la Empresa:

- Reproducir, republicar, difundir o poner a disposición del público cualquier material del sitio
- Vender, alquilar, ceder o conceder sublicencias sobre cualquier contenido
- Copiar, duplicar o utilizar material del sitio con fines distintos al uso personal permitido
- Distribuir contenido de BANT STORE, salvo en casos donde se autorice expresamente

El incumplimiento de estas disposiciones puede constituir una infracción a la normativa peruana sobre propiedad intelectual y estar sujeta a acciones administrativas o legales ante INDECOPI.

AVISO LEGAL

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, BANT STORE no otorga garantías, declaraciones ni condiciones respecto al sitio web ni al uso de este, incluyendo — sin limitarse a ello — garantías implícitas de calidad, adecuación para un fin específico o niveles de habilidad y cuidado.

Nada de lo establecido en este aviso legal podrá:

- Limitar o excluir nuestra responsabilidad o la del usuario en casos de muerte o daños personales derivados de negligencia.
- Limitar o excluir responsabilidad por fraude o declaración fraudulenta.
- Restringir responsabilidades en contravención con la normativa vigente.
- Excluir responsabilidades que la ley determine como inexcluíbles.

Las limitaciones y exclusiones establecidas en esta sección, y en cualquier otra parte del presente documento:

- Deben interpretarse conforme a lo indicado en el párrafo anterior, y
- Aplican a toda responsabilidad derivada del uso del sitio web, ya sea contractual, extracontractual (incluyendo negligencia) o por incumplimiento de obligaciones legales.

Cuando el sitio web, su contenido o los servicios ofrecidos se proporcionen de manera gratuita, BANT STORE no será responsable por pérdidas o daños de ninguna naturaleza.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Esta Política de Privacidad explica cómo BANT STORE recopila, utiliza, protege y, cuando corresponde, comparte la información personal de los usuarios que visitan o realizan compras en www.bantstoreofficial.com. El tratamiento de datos se realiza conforme a la legislación peruana vigente, incluida la Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

1. INFORMACIÓN PERSONAL QUE RECOPIAMOS

1.1. Información recopilada automáticamente

Al ingresar a nuestro sitio, se obtiene información técnica relacionada con tu dispositivo, como:

- Tipo de navegador y sistema operativo
- Dirección IP
- Zona horaria
- Cookies almacenadas
- Páginas visitadas, productos visualizados y tiempo de navegación
- Sitio web de referencia (si accediste desde un buscador o enlace externo)

A esta información la denominamos **Información del Dispositivo**.

La obtenemos mediante tecnologías como:

- **Cookies**, que permiten recordar tus preferencias y mejorar la experiencia de uso.
- **Registros de servidor**, que almacenan acciones realizadas dentro del sitio.

1.2. Información proporcionada al realizar una compra

Cuando haces o intentas hacer un pedido, recopilamos:

- Nombre completo
- Dirección de envío y/o facturación
- Método de pago (sin almacenar datos sensibles de tarjetas)
- Número telefónico
- Correo electrónico

Esta información se denomina **Información del Pedido**.

Cuando mencionamos **Información Personal**, nos referimos tanto a la Información del Dispositivo como a la Información del Pedido.

2. TRATAMIENTO DE DATOS A TRAVÉS DE WHATSAPP

Cuando el usuario se comunica con BANT STORE mediante WhatsApp, autoriza el tratamiento de los datos personales que proporcione por ese medio, incluidos:

- Nombre completo
- Número telefónico
- Dirección de entrega

- Ubicación de entrega
- Capturas de pago, comprobantes o datos necesarios para completar la operación
- Cualquier información necesaria para la coordinación de atención o soporte

Estos datos serán utilizados únicamente para:

- Gestionar consultas y pedidos
- Verificar pagos
- Coordinar envíos y entregas
- Brindar asistencia comercial o postventa

BANT STORE no comparte dicha información con terceros, salvo con operadores logísticos o proveedores que intervengan directamente en el cumplimiento del servicio, o cuando sea requerido por una autoridad competente.

El usuario reconoce que la comunicación se realiza a través de una plataforma administrada por **Meta Platforms, Inc.**, por lo que se sujetará también a las políticas de privacidad de WhatsApp.

3. CÓMO UTILIZAMOS TU INFORMACIÓN PERSONAL

Empleamos tu información para los siguientes fines:

3.1. Procesamiento de compras

- Gestionar pedidos
- Procesar pagos de manera segura
- Coordinar envíos
- Enviar comprobantes, confirmaciones y actualizaciones del pedido

3.2. Seguridad

- Detectar y prevenir posibles riesgos, fraudes o usos indebidos del sitio
- Verificar actividad inusual en pedidos o accesos

3.3. Mejoras del sitio

- Analizar el comportamiento de los usuarios
- Optimizar tiempos de carga, navegación y experiencia general

3.4. Comunicaciones

Con base en las preferencias del usuario:

- Enviar información sobre promociones, productos nuevos o avisos importantes
- Responder consultas y solicitudes

4. COMPARTIR TU INFORMACIÓN

Podemos compartir tu información personal únicamente con:

- **Proveedores de servicios tecnológicos**, como plataformas de análisis y herramientas de marketing (por ejemplo, Google Analytics).
- **Operadores logísticos**, únicamente para la entrega de pedidos.
- **Entidades públicas**, cuando la ley lo requiera (por ejemplo, ante requerimientos de autoridades peruanas).

BANT STORE no vende, alquila ni comercializa información personal de sus usuarios.

5. PUBLICIDAD Y CONTENIDO PERSONALIZADO

Podemos usar información del dispositivo para mostrar anuncios o contenido relacionado con tus intereses.

Puedes desactivar este tipo de publicidad desde la configuración de tu navegador o mediante herramientas de inhabilitación de anuncios personalizados.

6. TUS DERECHOS

De acuerdo con la normativa peruana sobre protección de datos, puedes solicitar:

- Acceso a tus datos personales
- Rectificación o actualización
- Cancelación o eliminación
- Oposición al tratamiento (cuando aplique)

Para ejercer cualquiera de estos derechos, puedes contactarnos mediante los canales indicados al final de esta política.

7. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Información del Pedido se guarda únicamente por el tiempo necesario para cumplir fines comerciales, tributarios o legales, y puede ser eliminada si el usuario lo solicita y no existen obligaciones pendientes.

8. USO DEL SITIO POR MENORES

Nuestros servicios no están dirigidos a personas menores de edad. Si detectamos que se ha registrado información de un menor sin autorización legal, procederemos a eliminarla.

9. ACTUALIZACIONES DE LA POLÍTICA

Podemos modificar esta Política de Privacidad cuando existan cambios normativos, mejoras internas o nuevas funcionalidades. La fecha de última actualización se mostrará en el sitio web.

Si tienes consultas sobre esta política o deseas ejercer tus derechos como titular de datos, no dudes en ponerte en contacto con nosotros por nuestro correo **ventas@bantstoreofficial.com** o por WhatsApp al **950284076**.

POLÍTICA DE COMPRA

Al realizar una compra en BANT STORE, el cliente declara que ha leído, comprendido y aceptado plenamente estas condiciones de compra, así como nuestras políticas de envío, garantía y cambios / devoluciones.

Estas políticas están alineadas con las normativas de protección al consumidor vigentes en Perú.

1. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

- BANT STORE ofrece productos de tecnología: proyectores, consolas, audífonos, smartwatch, parlantes, cargadores y accesorios.
- Los productos están sujetos a **stock disponible**.
- Debido al movimiento constante del inventario, un producto puede agotarse incluso después de la compra. En ese caso:
 - Se ofrece un **producto equivalente**, o
 - La **devolución inmediata** del dinero.

2. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

- Cada producto cuenta con descripción, características, imágenes y especificaciones publicadas previamente.
- Las imágenes son referenciales: pueden existir ligeras variaciones en color, empaque o diseño de acuerdo con lotes de fábrica.
- El cliente es responsable de leer detalladamente la información antes de comprar.

BANT STORE responde únicamente por las especificaciones reales del producto y no por comparaciones con otros modelos que el cliente posea.

3. PRECIOS Y PROMOCIONES

- Los precios pueden variar según stock, demanda, tipo de cambio o promociones activas.
- Una promoción es válida solo durante el tiempo anunciado.
- Los precios incluyen IGV cuando corresponde.
- El precio pagado al momento de la compra es el precio final; no se aplican reducciones retroactivas si luego aparece una oferta o descuento.

4. FORMAS DE PAGO

Aceptamos:

- Yape
- Plin
- Transferencias bancarias
- Tarjetas de Crédito o Débito (Aplicará un cargo adicional del 5% por costos de procesamiento)

- Pago contra entrega (Requiere una separación mínima de S/ 20.00 para confirmar el pedido)

Los pagos deben realizarse únicamente a los números o cuentas oficiales de BANT STORE.

5. CONFIRMACIÓN DE PAGO Y PROCESO DE COMPRA

Un pedido se considera confirmado únicamente cuando el cliente envía el comprobante de pago correspondiente y nuestro equipo verifica y valida la operación.

La validación incluye la revisión del monto, la disponibilidad del producto y la confirmación de que la transacción se haya realizado correctamente.

Una vez confirmado, el pedido pasa a:

- Alistamiento,
- Programación de envío, o
- Entrega en agencia dentro de las 24 hrs, según corresponda.

6. PAGOS DE SEPARACIÓN Y CAMBIOS DE OPINIÓN

Para pedidos con pago parcial (ej. separación de S/ 20):

- El cliente puede solicitar la devolución **solo antes de las 10:00 a.m. del día de la ruta.**
- Si el pedido ya salió a reparto:
 - El costo de envío se descuenta del monto de separación de S/ 20.00, incluso si hay promoción de "envío gratis", debido a los costos logísticos mínimos que implica preparar y despachar el pedido.
 - Solo se reembolsa la diferencia del pago a la misma cuenta desde la cual se realizó la operación inicial.

Si el cliente cambia de opinión después de recibir el producto, aplica nuestra Política de Cambios y Garantías o caso contrario **no aplica devolución.**

7. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El cliente garantiza que:

- La información brindada (nombre, número, dirección) es correcta.
- Está disponible en el horario de reparto.
- Revisa que el producto sea el modelo solicitado al momento de la entrega.

Si el cliente decide que su pedido sea recibido por un tercero, BANT STORE no se responsabiliza por pérdidas, mal manejo o apertura indebida.

8. DISPONIBILIDAD DE COMUNICACIÓN

Toda coordinación se realizará exclusivamente por:

- WhatsApp oficial de la tienda
- Página web
- Redes sociales verificadas

No se realizan coordinaciones por números o cuentas no oficiales.

9. FRAUDE, MAL USO O INTENTOS DE ENGAÑO

Nos reservamos el derecho de cancelar pedidos si se detecta:

- Información falsa
- Intento de fraude
- Abuso del sistema de compras
- Desacato de políticas internas

Toda actividad sospechosa será revisada y, de ser necesario, reportada a las autoridades o a las plataformas correspondientes para su seguimiento.

10. ACEPTACIÓN DE POLÍTICAS

Al realizar su compra, el cliente acepta:

- Política de Compra
- Política de Envío
- Política de Garantía
- Política de Cambios y Devoluciones

Esto garantiza un proceso transparente y ordenado para ambas partes.

POLÍTICA DE ENVIO

La presente Política de Envíos regula el proceso, alcance y condiciones mediante las cuales BANT STORE realiza entregas de productos dentro de Lima Metropolitana, Callao y todas las provincias del Perú.

Al efectuar una compra, el cliente acepta y comprende estas políticas en su totalidad.

1. DISPONIBILIDAD DE ENTREGAS

1.1 Lima Metropolitana y Callao

- Realizamos entregas de **lunes a sábado**.
- Los pedidos con entrega a domicilio deben ser confirmados (previa separación pago validado) **hasta las 12:00 a.m. del día anterior** para ingresar a la ruta del día siguiente.
- El horario de reparto es de **11:00 a.m. a 7:00 p.m.**
- No ofrecemos un horario exacto de llegada debido a factores operativos: tráfico, clima, volumen de rutas, ubicación, entre otros.

1.2 Envíos a Provincia

- Realizamos envíos a todo el Perú mediante **SHALOM**, salvo que el cliente solicite otra agencia (consultar antes).
- El despacho a la agencia se realiza dentro de las **24 horas luego de confirmar el pago** completo o parcial.
- El tiempo de entrega aproximado es de **2 a 4 días hábiles**, según condiciones de tránsito y ciudad destino.
- El cliente recibirá vía WhatsApp:
 - Foto del paquete.
 - Comprobante de entrega en agencia.
 - **Número de tracking** para seguimiento.

2. COSTOS DE ENVÍO Y PAGO DE SEPARACIÓN

2.1 Pago para validación de datos (S/ 20)

En pedidos dentro de Lima/Callao se solicita una separación mínima de S/20.00 para:

- Validar datos correctos del cliente.
- Confirmar dirección exacta.
- Evitar pedidos falsos o direcciones incorrectas.

Estos S/ 20 se descuentan del total del pedido.

2.2 Cambios de opinión o cancelaciones

- Si el cliente cambia de opinión y desea la devolución de los S/ 20.00, **solo puede solicitarla antes de las 10:00 a.m. del día de la ruta.**

- Si el pedido YA salió a reparto o se envió por agencia:
 - Se descuenta el **costo del envío** realizado por el motorizado o agencia de envío.
 - Solo se devuelve la diferencia (si la hay).

3. CONDICIONES DE ENTREGA EN LIMA / CALLAO

3.1 Tiempo de espera

El motorizado podrá esperar un máximo de **10 minutos** en el punto de entrega, y no se aceptan cambios de dirección el mismo día de reparto.

Si el cliente:

- No contesta llamadas y mensajes.
- No se encuentra en la dirección,
- Brinda una ubicación errónea, o
- No puede recibir por motivos de fuerza mayor, la entrega se reprogramará para otro día.

Importante: Las promociones de “*envío gratis*” aplican únicamente al primer intento de entrega. Si esta no se concreta por ausencia del cliente u otros motivos, la reprogramación tendrá un costo adicional según la dirección. El motorizado registrará evidencias mediante foto en la dirección, llamadas y mensajes enviados.

Si el cliente necesita salir, podrá solicitar reprogramación solo si avisa antes de la llegada del motorizado. Si el repartidor llega y el cliente no está, se aplicarán los cargos de envío, descontados de la separación, debiendo cubrir cualquier diferencia adicional.

4. CONDICIONES DE ENVÍO A PROVINCIA

4.1 Elección de agencia

Por defecto trabajamos con:

- Shalom Agencias

El cliente puede solicitar otra agencia, pero debe asumir:

- Tarifa adicional por movilidad del traslado a esa agencia (no incluida en el envío).
- Posibles variaciones de tiempo según la empresa elegida.
- Pago del pedido 100% por adelantado.

Importante: Las promociones de “*envío gratis*” para productos seleccionados aplican únicamente cuando el envío se realiza por la agencia Shalom.

4.2 Responsabilidad del transporte

Una vez entregado el paquete a la agencia:

- La responsabilidad del traslado recae en la empresa transportista.

- BANT STORE no tiene control sobre retrasos, huelgas, cierres de carreteras, manejo logístico interno u horarios de reparto.

Nos comprometemos a brindar soporte y seguimiento al cliente en caso de incidencias.

5. DIRECCIONES ERRÓNEAS O INCOMPLETAS

Si el cliente proporciona una dirección:

- Incorrecta
- Parcial
- Difícil de ubicar
- Con calles duplicadas
- Con referencias insuficientes

y esto impide la entrega:

La reprogramación tendrá un costo adicional que deberá pagar el cliente.

6. RECEPCIÓN DEL PRODUCTO

Al recibir el pedido, el cliente debe:

- Verificar que el producto coincida con lo que compró.
- Revisar sellos, accesorios y estado físico.
- Confirmar a través del repartidor o agencia de envíos que la entrega fue correcta.

El cliente (o quien él autorice) firma o confirma la recepción. Después de aceptado, la responsabilidad pasa a manos del cliente.

7. LIMITACIONES Y CONDICIONES ESPECIALES

- No se realizan entregas en zonas consideradas de **alto riesgo** por las empresas de reparto.
- Para envíos por moto, algunos productos voluminosos pueden requerir una movilidad distinta.
- Si el clima (lluvia fuerte), desastres naturales o bloqueos impiden entregar, se reprogramará sin penalidad.

8. ACEPTACIÓN DE ESTAS POLÍTICAS

Al completar una compra:

- El cliente reconoce haber leído y aceptado esta Política de Envíos.
- Acepta que cualquier modificación posterior no aplica retroactivamente.
- Comprende que la tienda coordina entregas bajo parámetros logísticos establecidos para garantizar seguridad y orden.

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En BANT STORE garantizamos productos tecnológicos de calidad y una experiencia de compra transparente. Nuestra Política de Cambios y Devoluciones define los criterios y procedimientos aplicables a cualquier solicitud posterior a la entrega. Al comprar, el cliente acepta todos los términos establecidos en esta política.

1. ALCANCE DE ESTA POLÍTICA

Esta política aplica a todos los productos comercializados por BANT STORE, incluyendo proyectores, consolas de videojuegos, audífonos y auriculares, smartwatch, parlantes, cargadores, accesorios y equipos electrónicos en general. Todos los productos pasan por un proceso de revisión y verificación antes del despacho o entrega, garantizando su correcto funcionamiento al momento de ser enviados.

El cliente es responsable de revisar previamente las características, especificaciones técnicas y compatibilidad del producto antes de realizar la compra. Por este motivo, no se realizan cambios por error de modelo, confusión del cliente, preferencias personales, cambio de opinión ni por incompatibilidad con dispositivos externos.

Únicamente se procederá con cambios o devoluciones en los casos contemplados por ley, tales como:

- Producto con defecto de fábrica.
- Producto dañado durante el transporte (reportado dentro de los plazos establecidos).
- Error en el producto enviado (modelo distinto al solicitado).

2. NO ACEPTAMOS DEVOLUCIONES DE DINERO POR COMPRA FINALIZADA

Por tratarse de productos tecnológicos y electrónicos, no realizamos devoluciones de dinero una vez que:

- El producto ha sido enviado,
- El cliente lo ha recibido,
- El paquete ha sido abierto,
- El producto ha sido usado, probado o manipulado.

La única excepción es cuando el producto presenta **falla de fábrica** confirmada por revisión técnica, y no existe otro producto del mismo modelo para reemplazo.

3. TIPOS DE CAMBIOS

3.1 Cambios por Falla de Fábrica

Son cambios derivados de fallas técnicas inherentes al producto, no provocadas por el cliente.

Aplica únicamente si:

- El producto presenta fallas dentro del periodo de garantía.
- El diagnóstico técnico confirma que es una **falla de fábrica**.
- El equipo se entrega con todos sus accesorios, empaques y estado original.

En este caso, se realiza el **cambio por el mismo modelo**. No aplica por diferencias de expectativas, potencia, brillo, volumen, tamaño, comparación con otros equipos o por “no cumplir lo que esperaba”.

3.2 Cambios por Preferencia (no aplican)

Se considera “cambio por preferencia” cuando el cliente desea reemplazar el producto por motivos subjetivos, aun cuando el equipo funciona correctamente. Ejemplos comunes incluyen:

- “El brillo no es como lo esperaba”.
- “Deseo un modelo superior”.
- “El sonido no es como lo imaginé”.
- “Lo comparé con mi otro equipo y es diferente”.

BANT STORE **no acepta cambios por preferencia**, ya que estos casos no corresponden a fallas del producto ni a errores de envío.

Asimismo, los productos abiertos, probados o manipulados tampoco califican para este tipo de solicitudes, incluso si presentan detalles estéticos o de apreciación personal.

4. CASOS EN LOS QUE NO PROCEDEN CAMBIOS NI DEVOLUCIONES

4.1 No aplica cambio ni devolución en los siguientes casos:

- El producto fue **abierto**, probado o presenta señales de uso.
- El cliente “esperaba más brillo/sonido/potencia” o el producto “no es como su otro equipo”.
- El cliente seleccionó mal el modelo.
- Daños provocados por:
 - Caídas
 - Golpes
 - Manipulación indebida
 - Cables incorrectos
 - Sobrecarga eléctrica
 - Humedad o ingreso de líquidos
- Productos con accesorios faltantes o cajas dañadas.
- Productos digitales o de software.

4.2 Consideraciones Especiales para Consolas Retro con Emulación

Las consolas retro comercializadas por BANT STORE funcionan mediante sistemas de **emulación**, y el fabricante garantiza un nivel de compatibilidad aproximado de **hasta el 80%** con los distintos juegos y plataformas incluidas (PS1, PS2, Nintendo, N64, entre otras).

Debido a la naturaleza de la emulación, es normal que algunos títulos presenten variaciones en desempeño. Por ello, **NO se considerará falla de fábrica** cuando uno o varios juegos:

- No carguen correctamente.
- Presenten lentitud, lag o caídas de rendimiento.
- Muestren errores gráficos o de sonido.
- Se cierren inesperadamente.
- No sean compatibles con la versión del emulador instalada.

Estas características son parte inherente del funcionamiento de toda consola basada en emulación y no constituyen motivo válido de reclamo, cambio o devolución.

La garantía se aplicará únicamente ante fallas reales del hardware, como:

- Defectos de encendido o apagado.
- Problemas en la pantalla, botones o puertos.
- Daños internos que impidan el funcionamiento general del equipo.

Al realizar la compra, el cliente acepta y reconoce que la compatibilidad total del 100% de los juegos no puede ser garantizada, y que dicho comportamiento es normal y esperado en productos de esta categoría.

5. PLAZOS PARA SOLICITAR UN CAMBIO

5.1 Lima Metropolitana y Callao

- Revisar el producto en el momento de la entrega.
- Si se detecta un problema visible, se debe informar **al instante** al motorizado o al WhatsApp oficial.
- Los cambios por falla de fábrica deben solicitarse dentro del plazo de garantía, el cual varía entre 3 a 12 meses, según el producto adquirido.

5.2 Provincia

- Revisar el producto en el momento de la entrega.
- Si se identifica un daño visible ocasionado durante el traslado, es obligatorio informarlo **al instante** a la agencia de envíos, registrar un reclamo formal y notificarlo al WhatsApp oficial de BANT STORE.
- Los cambios por productos maltratados solo pueden gestionarse si el cliente reporta el problema en el momento exacto del recojo. Si el aviso

se realiza después de retirarse de la agencia, no será posible validar el daño como parte del traslado.

- Los cambios por falla de fábrica deben solicitarse dentro del plazo de garantía, el cual varía entre 3 a 12 meses, según el producto adquirido.

6. PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS POR FALLA DE FÁBRICA

1. El cliente reporta la falla con:
 - a. Video mostrando el problema
 - b. Foto del producto y accesorios
 - c. Número de pedido
2. BANT STORE verifica la información.
3. El cliente envía el producto para revisión técnica en caso la falla presentada lo requiera.
4. El equipo es evaluado en un plazo máximo de **5 a 15 días hábiles**.
5. Si se confirma la falla:
 - a. Se realiza cambio por el **mismo modelo**.
6. Si no hay stock:
 - a. Se puede ofrecer un modelo equivalente o reembolso del dinero.

7. PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS POR DAÑOS EN TRASLADO

1. El cliente reporta los daños mediante un reclamo formal en la agencia de traslado. (Aplica para envíos por agencia SHALOM, en caso se presente por una agencia distinta que el cliente eligió, no aplica)
2. El cliente adjunta evidencias al WhatsApp oficial de BANT STORE.
 - a. Video mostrando el problema
 - b. Foto del producto y accesorios
 - c. Constancia del reclamo realizado.
3. El cliente procede a reenviar el PRODUCTO con los mismos datos del remitente y a la misma agencia origen.
4. El cliente envía el comprobante emitido por la agencia.
5. BANT STORE verifica la información y se procede a reenviar un producto totalmente nuevo en el lapso de 24 hrs.

8. COSTOS ASOCIADOS A CAMBIOS

8.1 Lima / Callao

- Nuevo envío por cambio: **lo asume el cliente**.
- Si el motorizado fue a entregar y el cliente no estaba:
 - El segundo envío tiene costo adicional.

8.2 Provincia

- El envío hacia la tienda lo asume el cliente.
- El reenvío (en caso de proceder cambio por garantía) lo cubre BANT STORE.

9. PRODUCTOS QUE NO TIENEN CAMBIO NI DEVOLUCIÓN

Por temas de higiene, electrónica sensible o protección del empaque:

- Audífonos tipo in-ear
- Auriculares abiertos
- Relojes y bandas de smartwatch ya usados
- Cargadores o cables abiertos
- Accesorios de uso personal
- Productos con software configurado (consolas, apps, cuentas)
- Productos en liquidación u ofertas especiales

10. TRANSPARENCIA Y VERACIDAD

BANT STORE mantiene políticas claras, transparentes y alineadas con el Código de Protección al Consumidor. No se realizan cambios ni devoluciones que estén fuera de los alcances técnicos y legales permitidos.

POLÍTICA DE GARANTÍA GENERAL

La presente Política de Garantía General establece los términos y condiciones bajo los cuales BANT STORE brinda garantía a sus productos, asegurando que el cliente reciba un equipo en óptimas condiciones y con la calidad ofrecida al momento de la compra.

Al realizar una compra, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente esta política.

1. ALCANCE DE LA GARANTÍA

- La garantía cubre exclusivamente fallas de fabricación, defectos internos o problemas técnicos propios del producto que no estén relacionados con un uso inadecuado.
- La garantía no es un seguro, ni cubre daños por accidente, caídas, humedad, golpes, mala manipulación o uso indebido por parte del cliente.
- La duración de la garantía puede variar según el producto adquirido y se encontrará detallada en el Certificado de Garantía entregado junto al artículo.
- En productos con garantía del fabricante, BANT STORE brindará apoyo en la orientación del proceso, pero la decisión final dependerá del fabricante o servicio técnico autorizado.

2. PLAZOS DE GARANTÍA

- Cada producto cuenta con un tiempo de garantía específico que puede ir desde 1 mes hasta 12 meses, dependiendo del tipo de producto, exclusiva para fallas de fábrica.
- Los plazos de garantía **inician desde la fecha de entrega** del producto.
- Si el producto debe ser enviado a revisión técnica, el tiempo que permanezca en evaluación no prolonga la garantía original.

3. CONDICIONES PARA HACER VÁLIDA LA GARANTÍA

Para acceder a la garantía, el cliente debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Presentar la Garantía física, otorgada por BANT STORE.
- Presentar el producto con todos sus accesorios, manuales y empaques originales.
- Entregar el artículo en buen estado físico, sin golpes, rajaduras, humedad visible ni signos de manipulación interna.
- Demostrar la falla mediante video, fotos o evaluación técnica.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalida la garantía.

4. CASOS QUE INVALIDAN AUTOMÁTICAMENTE LA GARANTÍA

Queda excluido de la garantía cualquier producto que presente:

- Golpes, fisuras, deformaciones, rayaduras profundas o daños físicos evidentes.
- Humedad, derrame de líquidos o señales de óxido.
- Manipulación interna, apertura del equipo, intento de reparación, alteración de sellos o stickers de seguridad.
- Daños por mala instalación o voltaje inestable.
- Uso de accesorios no originales o no recomendados.
- Modificación de software, desbloqueo, root, ROM no oficial o configuraciones inapropiadas.
- Uso distinto al previsto por el fabricante.

5. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR GARANTÍA

Para iniciar una solicitud de garantía, el cliente debe:

1. Contactarnos por WhatsApp indicando:
 - a. Nombre completo
 - b. Número de pedido
 - c. Fecha de compra
 - d. Descripción detallada de la falla
2. Enviar:
 - a. Video mostrando la falla
 - b. Fotos del estado físico
 - c. Fotos del empaque y accesorios
3. Nuestro equipo revisará la solicitud en un plazo de **1 a 5 días hábiles**.
4. Si la solicitud es aceptada:
 - a. El cliente deberá enviar o entregar el producto en caso de requiera para evaluación.
 - b. Un técnico especializado realizará un diagnóstico.

La evaluación puede tomar entre 5 y 15 días hábiles, dependiendo de la complejidad y disponibilidad de repuestos

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA

Una vez evaluado el producto, podrá aplicarse una de las siguientes soluciones:

1. Reparación del producto: Si la falla es reparable, se realizará un servicio técnico sin costo adicional.
2. Cambio por un producto igual: Aplicable cuando la falla no tiene solución técnica.
3. Cambio por un producto equivalente: Solo si el modelo actual no tiene stock.
4. Nota de crédito: En casos excepcionales autorizados, aplicable únicamente para compras futuras.

No realizamos devoluciones de dinero, salvo obligación legal explícita.

7. COSTOS ASOCIADOS

7.1. Envíos

- Si la falla es confirmada como **defecto de fábrica**, BANT STORE asume el retorno.
- Si la falla **no es de fábrica**, el cliente deberá cubrir los gastos de envío de ida y vuelta.

7.2. Revisión sin falla detectada

Si el equipo funciona correctamente y no presenta fallas de fabricación:

- Se devolverá al cliente en las mismas condiciones.
- El cliente deberá asumir los costos logísticos.

8. PRODUCTOS QUE NO TIENEN GARANTÍA

Por razones técnicas y de seguridad, los siguientes productos **no cuentan con garantía**:

- Cables, cargadores genéricos, accesorios menores.
- Protectores, láminas, soportes y otros accesorios consumibles.
- Productos en liquidación o promoción especial.
- Artículos reacondicionados (salvo que tengan garantía clara indicada).

9. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA

Al comprar en BANT STORE, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado:

- La Política de Garantía General
- Las Políticas de Compra
- Las Políticas de Envío
- Las Políticas de Cambios y Devoluciones

BANT STORE podrá actualizar estas condiciones en cualquier momento.

POLÍTICA DE REEMBOLSO

En BANT STORE no realizamos reembolsos por cambio de opinión, preferencias personales, diferencias de gusto, comparación con otros modelos o errores del cliente al elegir el producto.

Los reembolsos solo aplican en los siguientes casos:

1. Error de despacho: Si el cliente recibe un producto diferente al que compró.
2. Producto con falla de fábrica sin solución: Solo si, tras evaluación técnica, no es posible la reparación ni el cambio por el mismo modelo o equivalente.
3. Producto sin stock después de confirmada la compra: Si no podemos ofrecer un reemplazo o nota de crédito.
4. El reembolso se efectuará al mismo medio de pago y a nombre del titular que realizó la separación o el pago completo.

En todos los casos, el producto debe estar sin uso, con empaques, manuales y accesorios completos, salvo en casos de falla de fábrica.

Los reembolsos se procesan en un plazo de 7 a 15 días hábiles, luego de la validación del caso.

LIBRO DE RECLAMACIONES

En cumplimiento de lo dispuesto por el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571) y la normativa vigente emitida por INDECOPI, BANT STORE pone a disposición de todos sus clientes su Libro de Reclamaciones virtual, a fin de garantizar un canal formal, transparente y accesible para registrar reclamos o quejas relacionados a productos o servicios adquiridos.

El cliente tiene derecho a:

- Presentar un reclamo (cuando exista un problema relacionado directamente con el producto o servicio contratado).
- Presentar una queja (cuando exprese disconformidad o molestia por la atención brindada).
- Recibir una respuesta dentro del plazo legal establecido.
- Registrar su manifestación sin ningún costo adicional.

BANT STORE se compromete a revisar cada caso y responder dentro de los plazos establecidos por ley, siguiendo lo dispuesto por INDECOPI.

Accede a nuestro Libro de Reclamaciones aquí:

<https://bantstoreofficial.com/libro-de-reclamaciones/>