

Al acceder y utilizar el sitio web www.elmastil.com, usted declara que ha leído, comprendido y aceptado íntegramente estos Términos y Condiciones.

Si no está de acuerdo con alguno de ellos, debe abstenerse de utilizar el sitio o realizar transacciones dentro de la plataforma.

El Mástil puede modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento y sin previo aviso. El uso continuo del sitio implica su aceptación.

Uso del sitio

Este sitio permite consultar artículos, recomendaciones, contenido de interés general y adquirir productos de ferretería, hogar, construcción y otros.

Solo las **personas mayores de 18 años** pueden realizar compras.

Todos los usuarios pueden navegar, consultar y utilizar los servicios disponibles, los cuales pueden actualizarse o cambiar en cualquier momento.

La información ingresada al registrar una cuenta se utiliza exclusivamente para la operación del sitio y para brindar soporte técnico cuando corresponda.

Exoneración de responsabilidad

El usuario reconoce que utiliza el sitio bajo su propio riesgo.

El Mástil, así como cualquier persona o entidad involucrada en su diseño, operación o mantenimiento, no asume responsabilidad por daños directos, indirectos, incidentales, consecuentes o punitivos, derivados de: Uso del sitio. Descarga de materiales. Fallas del sistema, virus, errores humanos, problemas de red u otras causas ajenas a la empresa.

Propiedad Intelectual

Todo el contenido del sitio textos, imágenes, audios, gráficos, videos, aplicaciones y material en general, es propiedad de **El Mástil** y está protegido por las leyes correspondientes.

El usuario puede descargar una copia únicamente para uso personal y no comercial, manteniendo intactos los avisos de propiedad intelectual.

Queda prohibida su reproducción o uso sin autorización escrita.

Los nombres comerciales, marcas y logotipos visibles en este sitio pertenecen a El Mástil o son utilizados con autorización.

-

Contenido prohibido

El usuario no puede subir, transmitir o publicar contenido: Ilegal, ofensivo o inapropiado. Que infrinja derechos de terceros. Que constituya delito o falta administrativa.

Aunque El Mástil puede monitorear ciertas áreas del sitio, no asume responsabilidad por contenido publicado por terceros.

Exactitud del contenido

El Mástil procura mantener información actualizada; sin embargo, no garantiza que todo el contenido sea completamente exacto. En una compra, **la descripción que aparece al finalizar la transacción prevalece como la especificación correcta del producto.**

El Mástil realiza esfuerzos razonables para mantener la información del sitio web actualizada y precisa. No obstante, debido a variaciones en inventarios, actualizaciones de proveedores o errores involuntarios, algunos datos pueden presentar diferencias.

Por esta razón, en caso de discrepancia, **la información y especificaciones del producto mostradas en el resumen final antes de completar la compra serán las que prevalezcan**, por representar la confirmación final del artículo seleccionado.

El Mástil no garantiza que todos los contenidos del sitio estén libres de errores, pero se compromete a **corregir cualquier inexactitud tan pronto como sea identificada**, manteniendo la transparencia requerida por la ley.

Asimismo, El Mástil cumple con la normativa aplicable y garantiza que la información presentada al público **no constituye publicidad engañosa**, conforme al Artículo 20 de la Ley de Protección al consumidor y usuario, evitando cualquier práctica que pueda inducir a error o perjuicio al consumidor.

Comunicaciones y materiales enviados por el usuario

Cualquier material, comentario o información enviada por el usuario al sitio será considerada **no confidencial** y pasará a ser propiedad de El Mástil, salvo los datos necesarios para completar una compra, que se tratarán bajo los protocolos de seguridad correspondientes. El usuario es responsable de verificar que realiza la transacción en un servidor seguro. El Mástil puede utilizar ideas o materiales enviados sin obligación de reconocer o compensar al usuario.

Enlaces a sitios de terceros

El sitio puede incluir enlaces a páginas externas.

El Mástil no garantiza ni respalda su contenido, disponibilidad o funcionamiento.

El acceso a estos sitios se realiza bajo responsabilidad del usuario.

Exoneración de impuestos

Si el usuario cuenta con régimen de exoneración fiscal, dicho beneficio **no aplica para compras en línea**, debiendo gestionarse únicamente en tiendas físicas.

Política de Privacidad

El sitio utiliza **cookies** para mejorar la experiencia del usuario. Al ingresar, usted acepta su uso. Puede deshabilitarlas desde su navegador, entendiendo que ciertas funciones pueden verse afectadas.

El Mástil recopila:

â€¢ Información No Identificable Personalmente

Utilizada para fines estadísticos, técnicos y de personalización del sitio.

â€¢ Información de Identificación Personal

Utilizada para: Procesar compras, solicitudes y promociones. Contactar al usuario cuando sea necesario. Identificarlo en accesos y transacciones. Otros fines permitidos por la legislación guatemalteca.

Los **menores de edad** deben navegar únicamente bajo supervisión de un adulto responsable y **no pueden realizar compras**.

Contenido generado por el usuario

Al subir fotografías, comentarios o materiales, el usuario declara ser titular de los derechos correspondientes y autoriza su uso a El Mástil. Si incluye contenido de terceros, el usuario garantiza contar con las autorizaciones necesarias.

El Mástil puede solicitar comprobación de derechos, suspender el uso del material o retirarlo si existen reclamos.

Uso indebido del sitio

Queda prohibido: Introducir virus o interferir con el funcionamiento del sitio. Modificar, copiar o alterar tecnologías del sitio. Recopilar datos de otros usuarios. Suplantar identidades. Usar marcas o elementos de El Mástil sin autorización. Afectar el uso del sitio por otros usuarios.

El incumplimiento puede resultar en suspensión o cancelación del acceso.

Condiciones de Compra

Â· Artículos disponibles

Los productos ofrecidos incluyen herramientas, ferretería, hogar, construcción, pinturas y otros. Las existencias y precios pueden variar sin previo aviso. Los precios se expresan en **quetzales** e incluyen **IVA**. Algunas imágenes muestran productos armados o ambientados solo con fines ilustrativos.

Formas de pago

Se aceptan: Tarjetas de crédito y débito Visa o MasterCard. Transferencias y depósitos bancarios (procesados en días hábiles de lunes a viernes).

Una compra es válida únicamente cuando los fondos son confirmados por el banco.

No se aceptan devoluciones ni retractos una vez realizada la compra, **salvo los casos contemplados por la ley o por estas políticas.**

Entrega de productos

Las compras con entrega a domicilio generan un costo adicional informado antes de pagar.

El cliente debe proporcionar una dirección completa y correcta. Si la entrega falla por ausencia o dirección incorrecta, se cobrará nuevamente el envío.

Para compras bajo la modalidad **“Recoger en Tienda”**, los productos se reservarán por **5 días**. Si no se retiran, se gestionará un reembolso conforme al método de pago.

El servicio de entrega cubre todo el territorio nacional con acceso terrestre.

Garantías

Salvo indicación distinta, los productos cuentan con una garantía de **30 días por defectos de fábrica.**

El proceso se aplica en el siguiente orden: Reparación Sustitución Reembolso (cuando las dos opciones anteriores no aplican)

El cliente debe llevar el producto a la tienda para su evaluación.

Políticas de envío

Si no es posible entregar el producto, se notificará al cliente para coordinar entrega en tienda. La mercadería se entrega **a pie de camión**, previa presentación de documento de identidad. Los daños por transporte deben reportarse en un plazo máximo de **24 horas** después de la entrega. Los pagos por envío **no son reembolsables.**

Devoluciones y reembolsos

El cliente puede solicitar devolución dentro de **30 días**, siempre que el producto esté: Nuevo. Sin uso. En su empaque original y cerrado.

Reembolsos: Transferencias/depósitos: hasta **3 días hábiles**. Tarjetas de crédito/débito: hasta **5**

días hábiles (dependiendo del banco). Pagos con promociones se reembolsan conforme a las reglas específicas de la promoción.

Productos y precios

Los precios del sitio son los mismos que en tiendas físicas. Las promociones o descuentos de liquidación aplican solo a existencias y durante el periodo comunicado.

Derecho de retracto

Para compras con entrega a domicilio, el usuario cuenta con **8 días hábiles** para ejercer su derecho de retracto en tienda, siempre que el producto esté: Nuevo Cerrado Completo Con su empaque original

Aspectos legales

El uso de este sitio se rige por las leyes de la **República de Guatemala**.

Cualquier conflicto relacionado con estos Términos y Condiciones, el usuario renuncia al fuero de su domicilio y se somete a los tribunales de justicia del departamento de Sacatepéquez.