

## **POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA TIENDA VIRTUAL**

<https://tiendae3.intelipay.com.ve/>

**Última actualización:** 18/08/2025

### **INTRODUCCIÓN**

Bienvenido a la Tienda de Estaciones de Energía Eléctrica (<https://tiendae3.intelipay.com.ve/>) de Inteligencia, una tienda virtual dedicada a la venta de soluciones de respaldo energético para su oficina, hogar o negocio.

Estas políticas, términos y condiciones se aplican a todas las compras realizadas en nuestra tienda virtual. Al hacer una compra, usted acepta estas políticas, términos y condiciones. Si no está de acuerdo con alguna de ellas, no deberá realizar una compra en nuestra tienda.

Nos reservamos el derecho de actualizar, modificar o cambiar estas políticas, términos y condiciones en cualquier momento y sin previo aviso. Es responsabilidad del usuario revisar periódicamente estas políticas, términos y condiciones para estar al tanto de cualquier cambio.

### **INFORMACIÓN DE LA TIENDA**

La Tienda E3 es propiedad de Inteligencia, registrada en Venezuela bajo el número de identificación fiscal J-00291615-0, y es operada por la plataforma de comercio electrónico Intelipay.

La dirección de nuestra oficina es: Avenida Francisco de Miranda, cruce con calle Mohedano, Torre Centro Seguros Sudamérica, piso 6. Si necesita comunicarse con nosotros, puede hacerlo a través de nuestro correo electrónico [[e3@inteligensa.com](mailto:e3@inteligensa.com)].

### **DEFINICIONES:**

**ADMINISTRADOR WEB EMPRESA O RESPONSABLE:** INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES INTEGRADAS INTELIGEN S.A., Sociedad Mercantil domiciliada en la Ciudad de Caracas, inscrita ante el Registro Mercantil IV de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, en fecha 07 de julio de 1987, bajo el Número 25, Tomo 9-A Sgdo; siendo su última modificación estatutaria realizada mediante Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 28 de diciembre de 2020, protocolizada ante el mismo Registro Mercantil Cuarto del Distrito Capital en fecha 06 de enero de 2022, bajo el N° 7, Tomo 233-A e inscrita en el Registro de Información Fiscal (RIF) N° J-00291615-0, propietaria del dominio <https://www.Inteligensa.com>.

**PLATAFORMA:** Página web (<https://tiendae3.intelipay.com.ve/>) alojada en un proveedor tecnológico donde el USUARIO puede realizar los pedidos de productos del ADMINISTRADOR WEB.

**USUARIO:** Cualquier persona natural que, actuando en nombre propio o en representación de una persona jurídica, acceda a la PLATAFORMA realizar un PEDIDO.

**PEDIDO:** Cualquier instrucción generada por el USUARIO para la compra de los productos que se ofrezcan a través de la PLATAFORMA.

**ENVIO:** Servicio de despacho a la dirección indicada por el USUARIO de los productos comprados a través de la PLATAFORMA. El ADMINISTRADOR WEB será responsable del ENVIO de los productos adquiridos por el USUARIO mediante el uso de recursos de transporte propios o mediante el uso de SERVICIOS DE MENSAJERIA. La PLATAFORMA mostrará las opciones de ENVIO al USUARIO al momento de realizar el PEDIDO.

**SERVICIO DE MENSAJERIA:** Empresa especializada en los servicios de envíos y encomiendas que se encargará de hacer la entrega de los PEDIDOS de acuerdo a las instrucciones que indique el USUARIO a través de la PLATAFORMA.

**ENTREGA:** Momento que el USUARIO recibe el producto adquirido a través de la PLATAFORMA, bien sea mediante mecanismos de ENVIO o de retiro en las oficinas que disponga el ADMINISTRADOR WEB.

#### **A) ACEPTACION DE LAS CONDICIONES DE VENTA:**

1. El uso que realice el USUARIO de la PLATAFORMA, así como cualquier PEDIDO que ejecute en ella, estará regido por los siguientes Políticas, Términos y Condiciones.
2. Para hacer uso de la PLATAFORMA, el USUARIO debe ser mayor de dieciocho (18) años y estar en capacidad de contratar en nombre propio o en representación de terceros y de quien debe estar habilitado para contratar y contraer compromisos en su nombre.
3. Sólo el USUARIO que haya generado el PEDIDO o una persona autorizada por éste y debidamente identificada, podrá retirar o recibir el PEDIDO en la dirección indicada por el USUARIO que puede ser su domicilio o la oficina de la empresa que ofrece el SERVICIO DE MENSAJERIA según sea el caso.
4. El USUARIO, al hacer el uso de la PLATAFORMA, hacer un PEDIDO y solicitar su ENVIO, acepta y está de acuerdo con las POLITICAS DE PRIVACIDAD establecidas en el presente documento de POLÍTICAS, TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA TIENDA VIRTUAL.
5. El presente documento de POLÍTICAS, TERMINOS Y CONDICIONES podrán ser modificados, razón por la cual el USUARIO al realizar cualquier tipo de transacción de compra o generar un PEDIDO deberá leerlos, lo cual en sí mismo se constituye en una evidencia del conocimiento de los mismos.

#### **B) REGISTRO:**

1. La navegación y uso de la PLATAFORMA no requiere un registro; sin embargo, para hacer uso de los servicios de venta y envíos, el USUARIO deberá entregar y proporcionar la información solicitada, mínima a saber: Nombres, Apellidos, Dirección, Correo Electrónico, Números Telefónicos y Números de Identificación (Cédula de Identidad y/o Registro de Información Fiscal).
2. La información solicitada deberá ser veraz, precisa y completa.

3. La información compartida será resguardada y se tratará de acuerdo a lo establecido a las POLITICAS DE PRIVACIDAD del ADMINISTRADOR WEB y que se encuentran contenidas en el presente documento de POLÍTICAS, TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA TIENDA VIRTUAL de los productos de e3 (Estaciones de Energía Eléctrica de Inteligencia).

#### **C) PEDIDO:**

1. Al presionar el botón de “REALIZAR EL PEDIDO” en el carrito de compras de la PLATAFORMA, el USUARIO estará realizando una oferta para comprar los productos allí ofrecidos y que se encuentren disponibles en la PLATAFORMA.
2. En el módulo de pago o *check out* de la PLATAFORMA, el USUARIO tendrá disponible la información sobre los métodos de pago y de entrega.
3. El PEDIDO que realice el USUARIO en la PLATAFORMA será aceptado, facturado y despachado por el ADMINISTRADOR WEB y su ENVIO se efectuará a través del SERVICIO DE MENSAJERIA, en el caso que aplique este último indicado, una vez que el USUARIO haya realizado el pago correspondiente de acuerdo a las instrucciones que le enviará el ADMINISTRADOR WEB y una vez que dicho pago haya sido verificado por el ADMINISTRADOR WEB.
4. El USUARIO está obligado a notificar a el ADMINISTRADOR WEB el pago que realice, de acuerdo a las instrucciones que el ADMINISTRADOR WEB le haga llegar a la cuenta de correo electrónico ingresada por el USUARIO.
5. El ADMINISTRADOR WEB se reserva el derecho a limitar las ventas de los productos ofrecidos a través de la PLATAFORMA. Se reserva también el derecho de limitar las cantidades de cualquier producto o servicio que ofrezca. Todas las descripciones de productos o precios están sujetos a cambios en cualquier momento sin previo aviso. Nos reservamos el derecho de discontinuar.

#### **D) CONFIRMACION DEL PEDIDO**

1. Todos los productos se envían desde nuestro inventario disponible en Venezuela, pero ciertos productos pudiesen ser solicitados bajo pedido.
2. Todo PEDIDO que realice el USUARIO a través de la PLATAFORMA no constituirá un contrato vinculante o de obligatorio cumplimiento hasta que el USUARIO finalice la compra, realice el pago y notifique el pago al ADMINISTRADOR WEB.
3. El ADMINISTRADOR WEB podrá verse obligado a rechazar pedidos sin emitir ninguna justificación, siempre y cuando el USUARIO no haya realizado el pago y lo haya notificado oportunamente.
4. La información que registre el ADMINISTRADOR WEB en la PLATAFORMA constituye prueba absoluta del PEDIDO realizado por el USUARIO.

#### **E) PRECIOS, FACTURACION Y PAGO:**

1. Los precios a pagar por los productos contenidos en el PEDIDO son aquellos publicados en la PLATAFORMA para el momento que finalice la compra. Los precios de los productos podrán incluir el impuesto al valor agregado y el costo del envío. En caso contrario, se presentan los conceptos antes indicados por separado.
2. En caso de aplicar. La PLATAFORMA informará los cargos por ENVIO correspondientes según la modalidad de entrega elegida por el USUARIO.
3. Una vez efectuado el pago, el USUARIO deberá notificarlo al ADMINISTRADOR WEB, quien validará la recepción de los fondos y posteriormente realizará la facturación y envío del PEDIDO. El USUARIO tendrá hasta veinticuatro (24) horas para notificar el pago, transcurrido ese tiempo sin haber el USUARIO notificado el pago, el ADMINISTRADOR WEB podrá cancelar el PEDIDO.
4. El USUARIO podrá utilizar los distintos métodos de pagos en línea disponible en el momento de la compra, Una vez que se haya realizado el pago, se enviará un correo electrónico de confirmación al USUARIO y se precederá con la conciliación del pago.

#### **F) ENTREGA:**

1. El PEDIDO será entregado al USUARIO a través del método de ENVIO seleccionado por éste para la entrega, con retiro en la oficina del ADMINISTRADOR WEB o a través del SERVICIO DE MENSAJERIA que el USUARIO selecciona en la modalidad de entrega que efectúe en la PLATAFORMA.
2. El USUARIO es responsable de proporcionar una dirección de entrega precisa y completa. Si el paquete es devuelto a nuestra tienda debido a una dirección incorrecta o incompleta, el usuario será responsable de los costos de reenvío.
3. Los tiempos de ENTREGA dependerán de los tiempos de despacho del SERVICIO DE MENSAJERIA, siendo lo usual la entrega en lapsos de cinco (05) a diez (10) días hábiles, una vez verificado el pago realizado por el USUARIO.
4. El ADMINISTRADOR WEB hará todo lo posible para entregar los productos en el plazo indicado en la descripción del producto. Sin embargo, no nos hacemos responsables de los retrasos causados por el SERVICIO DE MENSAJERIA.
5. El USUARIO al recibir el PEDIDO debe inspeccionar cuidadosamente el producto para asegurarse que no haya daños causados por el SERVICIO DE MENSAJERIA. En caso que esto ocurra el USUARIO deberá presentar un reclamo al SERVICIO DE MENSAJERIA y comunicarse con el ADMINISTRADOR WEB para obtener ayuda.
6. Cualquier daño encontrado luego de recibir el PEDIDO, estará sujeto a nuestra política de Reembolsos, Devoluciones y Reemplazos.

## **G) GARANTIA DE PRODUCTO**

1. El ADMINISTRADOR WEB ofrece garantía por seis (06) meses sobre el producto, vigente a partir de la fecha de entrega del mismo. Los daños del producto ocasionados por el manejo o uso inadecuado, una instalación incorrecta, un mantenimiento inapropiado (contrario a lo indicado en el manual de usuario) o el desarmado no autorizado, reparaciones y/o modificaciones del producto, anularán esta garantía. La garantía no incluye mano de obra de reemplazo de ser el caso.
2. Para solicitar la GARANTIA debe presentar los siguientes documentos que prueban la compra del mismo: Factura o recibo de compra, correo electrónico de confirmación del pedido e información logística que indique claramente la descripción del producto, el precio, el canal de ventas, la fecha de venta y la fecha de entrega.
3. Servicio de reparación en garantía:  
Si el producto está en garantía, el cliente puede solicitar al ADMINISTRADOR WEB que repare su producto en caso de que no funcione según lo previsto; El cliente puede solicitar la reparación cuando se cumplan las siguientes condiciones:
  - 3.1. El producto tiene un defecto de fabricación durante el período de garantía.
  - 3.2. Se proporciona un comprobante de compra, recibo o número de pedido válido para el servicio de garantía.
4. Los servicios de garantía NO cubren lo siguiente:
  - 4.1. Cualquier producto que no sea de la marca comercializada por el ADMINISTRADOR WEB o cualquier accesorio.
  - 4.2. Daños causados por accidente, abuso, mal uso u otra causa externa.
  - 4.3. Averías causadas por daños relacionados con fuerza mayor, como incendios, terremotos, inundaciones, etc.
  - 4.4. Daños resultantes de una instalación, uso, mantenimiento y/o almacenamientos inadecuados, como el uso de componentes o productos de terceros que no cumplan con las especificaciones del producto, pruebas inadecuadas o conexión con un dispositivo que no esté autorizado por el ADMINISTRADOR WEB o que sea incompatible con el producto.
  - 4.5. Daños causados por operar el producto fuera del manual del usuario, las especificaciones técnicas u otras directrices publicadas.
  - 4.6. Daños causados por el servicio realizado por cualquier persona que no sea un representante del ADMINISTRADOR WEB o un proveedor de servicios autorizado de éste.
  - 4.7. El producto ha sido reelaborado, desmontado o reparado sin el permiso por escrito del ADMINISTRADOR WEB.
  - 4.8. Daño causado por el desgaste normal o de otra manera debido al envejecimiento normal del producto.

## **H) RECLAMOS POR PEDIDOS INCOMPLETOS, INEXACTOS O EN MAL ESTADO**

1. Los casos de reclamos por la “calidad de los productos” serán atendidos por el ADMINISTRADOR WEB.

2. Se entiende por “calidad de los productos” a aquellos productos que se encuentren sellados en su empaque; pero que no cumpla con las expectativas del USUARIO debido a que el pedido entregado es incompleto, inexacto o no funciona correctamente.
3. Cualquier cambio del producto deberá gestionarse a través de un correo electrónico enviado a la dirección [e3@inteligensa.com](mailto:e3@inteligensa.com)
4. Solo se aceptarán devoluciones por PEDIDOS incompletos, inexactos o en mal estado, es decir cuando el producto tenga fallas en su calidad de acuerdo a lo definido anteriormente y el USUARIO es responsable de los costos de envío de la devolución. Una vez que hayamos recibido el producto, en las condiciones en que le fueron enviados, proporcionaremos un reembolso completo en un plazo de 72 horas.
5. El lapso para realizar un reclamo es de cinco (05) días hábiles siguientes al retiro o entrega del PEDIDO.
6. No se aceptarán devoluciones de productos personalizados o productos que hayan sido usados.
7. Cuando se trate de productos con fallas de fábrica, el USUARIO debe comunicarse con el ADMINISTRADOR WEB a través del teléfono +58-212-954.1004 para solicitar la devolución, reembolso y/o reemplazo del producto.

#### **I) SERVICIOS DE DEVOLUCIÓN, REEMBOLSO Y/O REEMPLAZO**

1. Para gestionar una devolución, reembolso y/o reemplazo; el USUARIO debe comunicarse con el ADMINISTRADOR WEB a través del teléfono +58-212-954.1004 para solicitar la autorización de la gestión.
2. Es posible que no se proporcionen reembolsos y reemplazos cuando:
  - 2.1. El producto es devuelto sin confirmación por parte del ADMINISTRADOR WEB.
  - 2.2. No se proporcionan comprobantes legales de compra, recibos o facturas, no se pueden encontrar o razonablemente se cree que han sido falsificados o manipulados.
  - 2.3. Un producto enviado al ADMINISTRADOR WEB no incluye todos los accesorios, archivos adjuntos y embalajes originales, o contiene artículos dañados por error del usuario.
  - 2.4. Se encuentran pruebas de daños causados por colisión, quemaduras o uso o modificación no autorizados del producto, incluida la exposición al fuego o al agua, la entrada de otros artículos extraños (incluidos, entre otros, aceite, arena, etc.) o la instalación u operación incorrecta del producto.
  - 2.5. Las etiquetas de los productos, los números de serie, las marcas de daños por agua, etc. muestran signos de manipulación o alteración.
  - 2.6. El daño es causado por factores externos incontrolables, incluyendo incendios, inundaciones, vientos fuertes, rayos o accidentes de tránsito.
  - 2.7. El producto no ha sido devuelto al ADMINISTRADOR WEB dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la compra.
  - 2.8. Otras circunstancias que no se indican en esta política, pero el ADMINISTRADOR WEB tiene pruebas suficientes para rechazarlas.

## **J) PROPIEDAD INTELECTUAL:**

1. Todo el contenido de nuestra tienda virtual, incluyendo imágenes, textos y diseños, son propiedad del ADMINISTRADOR WEB y están protegidos por las leyes de propiedad intelectual.
2. Queda prohibida la reproducción, distribución, exhibición, transmisión o explotación de cualquier contenido de nuestra tienda virtual sin nuestro permiso expreso por escrito.

## **K) POLITICAS DE PRIVACIDAD:**

1. El ADMINISTRADOR WEB se compromete a proteger la privacidad de nuestros USUARIOS.

### **2. DATOS PERSONALES QUE RECOPIAMOS**

Al utilizar nuestro sitio web, podemos recopilar la siguiente información:

**Datos de identificación:** Nombre, apellido, número de cédula de identidad o pasaporte.

**Datos de contacto:** Dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección de envío.

**Datos de pago:** Información de la tarjeta de crédito o débito, datos de la cuenta bancaria. Nota: Esta información es procesada directamente por las instituciones bancarias y pasarelas de pago seguras y nosotros no almacenamos los datos completos de su tarjeta.

**Datos de navegación:** Dirección IP, tipo de navegador, sistema operativo, páginas visitadas, tiempo de permanencia en el sitio, etc. Estos datos se recopilan a través de cookies y otras tecnologías similares.

### **3. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

Los datos personales que recopilamos son utilizados para las siguientes finalidades:

**Procesamiento de pedidos:** Gestionar la compra y el envío de productos adquiridos a través del sitio web.

**Atención al cliente:** Responder a consultas, reclamos o solicitudes de información.

**Mejora de nuestros servicios:** Analizar el comportamiento de los usuarios para optimizar la funcionalidad del sitio web y la oferta de productos.

**Envío de comunicaciones comerciales:** Con su consentimiento expreso, podremos enviarle correos electrónicos con información sobre promociones, nuevos productos o eventos.

**Prevención de fraude:** Garantizar la seguridad de las transacciones y proteger a nuestros usuarios de posibles fraudes.

### **4. CONSENTIMIENTO**

Al realizar una compra o proporcionarnos sus datos personales, usted otorga su consentimiento expreso para que el ADMINISTRADOR WEB trate su información de acuerdo con los términos de estas Políticas de Privacidad.

5. El ADMINISTRADOR WEB podrá usar, resguardar y compartir la información proporcionada, ya sea a través de aplicaciones o plataformas propias o de terceros para fines publicitarios. Por lo que el USUARIO acepta que puede ser contactado vía correo electrónico y mensajes de texto por el ADMINISTRADOR WEB u otro tercero autorizado por éste, para experiencias de compras personalizadas, promociones e información de interés relacionada con los productos del ADMINISTRADOR WEB. En cualquier caso, se entiende que dichas actividades del ADMINISTRADOR WEB están limitadas exclusivamente a sus productos. Si el USUARIO desea dejar de recibir publicidad o comunicaciones del ADMINISTRADOR WEB, deberá escribir un correo electrónico a la dirección e3@inteligensa.com.
6. Los TERCEROS AUTORIZADOS involucrados en la compra del USUARIO, tendrán acceso a la información estrictamente necesaria para preparar tu pedido, facturarlo y despacharlo, así como para estudios de mercado, prospección comercial y tendencias del mercado.
7. Cualesquiera datos personales proporcionados en LA PLATAFORMA, y que sean compartidos con el ADMINISTRADOR WEB, estarán sujetos a las disposiciones legales vigentes en la República Venezolana de Venezuela para la protección de data.
8. El ADMINISTRADOR WEB implementará medidas de seguridad técnicas y organizativas para proteger sus datos personales contra el acceso no autorizado, la alteración, la pérdida o la destrucción. Estas medidas incluyen el uso de cifrado, cortafuegos y controles de acceso a la información.
9. DERECHOS DEL USUARIO:  
Usted tiene el derecho de ejercer los siguientes derechos sobre sus datos personales:  
**Derecho de acceso:** Solicitar una copia de los datos personales que tenemos sobre usted.  
**Derecho de rectificación:** Solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos.  
**Derecho de cancelación (supresión):** Solicitar la eliminación de sus datos personales, siempre que no existan obligaciones legales que lo impidan.  
**Derecho de oposición:** Oponerse al tratamiento de sus datos para fines de marketing directo.

Para ejercer estos derechos, puede enviar un correo electrónico e3@inteligensa.com, indicando claramente el derecho que desea ejercer y adjuntando una copia de su cédula de identidad para verificar su identidad.

10. COMUNICACIÓN A TERCEROS:  
Sus datos personales no serán vendidos, cedidos o transferidos a terceros sin su consentimiento, a menos que sea necesario para la prestación de los servicios ofrecidos (por ejemplo, a la empresa de mensajería para el envío de productos) o por exigencia de la ley.
11. USO DE COOKIES  
Nuestro sitio web utiliza cookies para mejorar la experiencia de navegación del usuario. Las cookies son pequeños archivos de texto que se almacenan en su



dispositivo y nos permiten reconocerlo en futuras visitas. Usted puede configurar su navegador para rechazar o recibir una notificación cuando se envíen cookies.

#### **12. ENLACES A OTROS SITIOS WEB**

Nuestro sitio web puede contener enlaces a otros sitios web que no son operados por nosotros. No nos hacemos responsables de las políticas de privacidad o del contenido de dichos sitios web. Le recomendamos leer las políticas de privacidad de cada sitio que visite.

#### **13. ACTUALIZACIONES DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

Nos reservamos el derecho de modificar estas Políticas de Privacidad en cualquier momento. Las actualizaciones se publicarán en esta página y entrarán en vigor a partir de la fecha de su publicación.

#### **L) LIMITACION DE RESPONSABILIDAD:**

1. El ADMINISTRADOR WEB no se hace responsable de ningún daño directo, indirecto, incidental, especial o consecuente que pueda resultar del uso o la imposibilidad de uso de nuestra tienda virtual.
2. El ADMINISTRADOR WEB no garantiza que la tienda virtual esté libre de errores o virus, o que su acceso sea ininterrumpido.
3. En ningún caso nuestra la responsabilidad del ADMINISTRADOR WEB superará el precio de compra del producto en cuestión.

#### **M) FUERZA MAYOR**

1. El ADMINISTRADOR WEB no será responsable en todo caso por la imposibilidad de prestar servicio de comercialización, si ésta se debe a interrupciones prolongadas del suministro eléctrico, líneas de telecomunicaciones, conflictos sociales, huelgas, rebelión, explosiones, inundaciones, y cualquier medida adoptada por el Gobierno Nacional a través de una Ley, Decreto, Reglamento, Resolución, Providencia o Circular que prohíba, limite o racione la adquisición o distribución de los bienes, equipos o servicios necesarios para la ejecución de lo aquí establecido, en general todos los supuestos de fuerza mayor o de caso fortuito.

#### **N) LEY APLICABLE Y JURISDICCION:**

1. Estas políticas, términos y condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República Bolivariana de Venezuela, sin dar efecto a ninguna disposición sobre conflicto de leyes.
2. Cualquier disputa que surja en relación con estas políticas, términos y condiciones se resolverá exclusivamente en los tribunales de Caracas, Venezuela.

## **O) DISPOSICIONES GENERALES**

1. Estas políticas, términos y condiciones constituyen el acuerdo completo entre el USUARIO y el ADMINISTRADOR WEB con respecto al uso de nuestra tienda virtual y reemplazan cualquier acuerdo previo.
2. Si alguna disposición de estas políticas, términos y condiciones se considera inválida o inaplicable, esa disposición se interpretará de manera consistente con la ley aplicable para reflejar, en la medida de lo posible, la intención original de las partes, y las demás disposiciones seguirán siendo válidas y aplicables.
3. El hecho de que el ADMINISTRADOR WEB no ejerza ningún derecho o disposición de estas políticas, términos y condiciones no constituirá una renuncia a tal derecho o disposición.