Términos y Condiciones de Uso y Compra — Furbuddy

Vigencia: 1 de noviembre de 2026 | Jurisdicción: República de El Salvador | Validez: Documento Legal Vigente

1. Identificación y Ámbito de Aplicación

El presente documento establece los Términos y Condiciones de Uso y Venta que rigen la navegación, registro, consulta y adquisición de bienes a través del sitio web furbuddy.xyz (en adelante, la "Plataforma" o "Furbuddy").

Furbuddy es una plataforma digital de comercio electrónico (B2C) especializada en accesorios, enriquecimiento ambiental y bienestar integral para perros y gatos, con operaciones principales en el Área Metropolitana de San Salvador y cobertura en el territorio de la República de El Salvador.

El uso de esta Plataforma confiere la condición de Usuario o Cliente y supone la aceptación plena, expresa y sin reservas de todas las estipulaciones contenidas en este documento, así como de nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos, Política de Devoluciones, Garantías y Reembolsos y Política de Envíos y Entregas.

> **[AVISO OBLIGATORIO]**
> Si el Usuario no está de acuerdo con la totalidad de estos Términos y Condiciones, deberá abstenerse de navegar, interactuar o efectuar transacciones de compra en la Plataforma.

2. Marco Legal Aplicable

Estos Términos y Condiciones se rigen e interpretan de conformidad con el ordenamiento jurídico de la República de El Salvador, en especial observancia de:

1. Ley de Protección al Consumidor (LPC) y sus reformas, particularmente en lo relativo a derechos de información, garantías y derecho de retracto en transacciones no presenciales (Art. 13-D).
2. Ley de Comercio Electrónico de El Salvador.
3. Código de Comercio de El Salvador.
4. Código Tributario y disposiciones normativas del Ministerio de Hacienda para la emisión y transmisión de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE).

3. Capacidad Legal del Usuario

Para navegar y realizar compras válidas a través de Furbuddy, el Usuario declara:

- Ser mayor de dieciocho (18) años y contar con plena capacidad civil para obligarse contractualmente.
- Que la información personal, tributaria y domiciliaria proporcionada durante el proceso de compra es verídica, exacta, vigente y comprobable.
- Que es el titular legítimo del medio de pago utilizado o que cuenta con la debida autorización de su titular para realizar el cargo correspondiente.

Furbuddy se reserva el derecho de cancelar transacciones o suspender cuentas cuando existan indicios fundados de usurpación de identidad o falsedad de datos.

4. Catálogo, Disponibilidad y Precios

4.1. Descripción de Productos y Fichas Técnicas

Furbuddy realiza un esfuerzo riguroso para que las descripciones, dimensiones, materiales, fotografías y recomendaciones de uso publicadas reflejen fielmente las características de los productos. No obstante, las imágenes son ilustrativas y los colores pueden presentar ligeras variaciones según la calibración de la pantalla del dispositivo del Usuario.

4.2. Moneda y Precios

Todos los precios publicados en la Plataforma están expresados en Dólares de los Estados Unidos de América (USD), moneda de curso legal en la República de El Salvador. Conforme a la legislación tributaria salvadoreña, los precios exhibidos incluyen el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA - 13%), salvo que se indique expresamente lo contrario.

Los costos correspondientes al servicio de envío y despacho logístico se calculan de manera desglosada y se presentan con total transparencia antes de que el Usuario formalice la confirmación y pago de su orden.

4.3. Disponibilidad de Inventario y Errores Tipográficos

Todos los pedidos están sujetos a disponibilidad de inventario. En caso de que se produzca una venta simultánea que agote las existencias de un artículo, o se detecte un error involuntario y manifiesto en la fijación de precio de un producto en el catálogo digital, Furbuddy notificará a la brevedad posible al Cliente mediante WhatsApp o correo electrónico, ofreciendo las siguientes alternativas:

1. Reemplazo por un artículo de similares características y valor con anuencia del Cliente.
2. Espera de reposición de inventario con fecha acordada.
3. Cancelación inmediata de la orden y reembolso íntegro del 100% del monto cobrado sin penalización alguna.

5. Medios de Pago y Seguridad Transaccional

Furbuddy pone a disposición de sus Clientes una pasarela de pagos electrónica segura y esquemas de pago alternativos:

1. Tarjetas de Crédito y Débito (Visa y Mastercard): Procesadas a través de la pasarela de pagos Wompi (respaldada por Banco Agrícola / Bancolombia). Furbuddy no almacena, no procesa ni tiene acceso a los números de tarjeta, fechas de vencimiento ni códigos de seguridad (CVV) del Cliente. Toda transacción se efectúa en entornos cifrados bajo el estándar internacional de seguridad PCI-DSS.
2. Transferencias Bancarias (Transfer365): Pagos mediante transferencias interbancarias inmediatas en El Salvador, coordinadas mediante comprobante digital de transferencia.
3. Pago Contra Entrega (Efectivo / Enlace de cobro al recibir): Habilitado únicamente para rutas seleccionadas y validadas dentro del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS).

Furbuddy se reserva el derecho de someter cualquier transacción a filtros de prevención de fraude electrónico y solicitar validaciones adicionales antes del despacho.

6. Facturación Electrónica (DTE - Ministerio de Hacienda)

En cumplimiento con el marco regulatorio del Ministerio de Hacienda de El Salvador:

- Toda compra completada a través de Furbuddy generará un Documento Tributario Electrónico (DTE) formal: Factura Electrónica para consumidor final o Comprobante de Crédito Fiscal Electrónico si el Cliente es contribuyente registrado de IVA y aporta su respectivo Número de Identificación Tributaria (NIT) y Número de Registro de Contribuyente (NRC) antes de finalizar el pedido.
- El archivo de representación gráfica en formato PDF y el archivo de datos estructurado en formato JSON avalado por Hacienda serán remitidos de forma automática a la dirección de correo electrónico suministrada por el Cliente al momento de su compra.

7. Deslinde de Responsabilidad y Advertencias de Seguridad

7.1. Supervisión Obligatoria en el Uso de Juguetes y Accesorios

> **[ADVERTENCIA Y DESLINDE]**
> Ningún juguete para mascotas es 100% indestructible. La fuerza mandibular, entusiasmo, hábitos de mordida y comportamiento de cada perro o gato varían sustancialmente.

El Usuario y tutor de la mascota asume el deber de:

- Elegir el tamaño y nivel de resistencia adecuado al peso y raza del animal, siguiendo las tablas guía de Furbuddy.
- Supervisar en todo momento a la mascota durante la interacción con juguetes, rompecabezas olfativos, mordedores, dispensadores de premios o peluches.
- Retirar e inspeccionar inmediatamente el producto si detecta roturas, desprendimiento de partes, grietas o desgaste excesivo que pudiera representar riesgo de asfixia, atragantamiento o ingestión de cuerpos extraños.
- Furbuddy comercializa productos fabricados con materiales no tóxicos (libres de BPA y ftalatos según especificación del fabricante), pero declina toda responsabilidad civil, médica o veterinaria por daños, intervenciones quirúrgicas o percances derivados de mordeduras destructivas, ingestión accidental o falta de supervisión directa por parte del tutor.

7.2. Naturaleza Educativa del Blog y Recetas Caseras (Deslinde Veterinario)

> **[NOTA INFORMATIVA]**
> Los artículos publicados en el blog de Furbuddy, guías de enriquecimiento cognitivo, tablas de estimulación sensorial y recetas de premios o comida casera tienen una finalidad estrictamente informativa, divulgativa y educativa.

- Dicho contenido no constituye, no sustituye ni debe interpretarse como una consulta, diagnóstico médico, prescripción dietética o tratamiento veterinario profesional.
- Ante cualquier síntoma de enfermedad, alteración conductual severa, sospecha de alergia o modificación en la dieta habitual de la mascota, el Usuario debe consultar obligatoriamente con un médico veterinario colegiado y de su confianza.

8. Propiedad Intelectual e Industrial

Todos los contenidos presentes en la Plataforma, incluyendo, de forma enunciativa mas no limitativa: marcas comerciales, logotipos, imagotipos, nombres comerciales ("Furbuddy"), lemas publicitarios, textos, redacciones técnicas, recetas, artículos de blog, código fuente, diseño gráfico, interfaces de usuario e iconos, son titularidad exclusiva de Furbuddy o han sido licenciados por sus legítimos autores.

Queda estrictamente prohibida su reproducción total o parcial, explotación comercial, distribución, descompilación o comunicación pública no autorizada expresamente por escrito por la administración de Furbuddy.

9. Conductas Prohibidas en la Plataforma

El Usuario se compromete a hacer un uso lícito y adecuado del sitio web. Queda terminantemente prohibido:

1. Emplear la web para fines fraudulentos, ilícitos o contrarios al orden público y a la moral.
2. Intentar vulnerar las medidas de seguridad, autenticación, servidores de Hostinger, pasarela Wompi o bases de datos de la Plataforma.
3. Utilizar bots, scrapers, arañas web o herramientas automáticas para extraer datos de catálogo, precios o información de usuarios.
4. Suplantar la identidad de terceros en órdenes de compra o formularios de contacto.

10. Modificación de los Términos y Condiciones

Furbuddy se reserva la facultad de actualizar, modificar o complementar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento para adaptarlos a reformas legales, mejoras operativas o lanzamientos de nuevas funcionalidades. Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en el sitio web oficial. Se recomienda al Usuario revisar periódicamente esta página.

11. Canales Oficiales de Atención y Resolución de Controversias

Para cualquier consulta, aclaración, reclamo o gestión postventa, Furbuddy pone a disposición de sus Clientes los siguientes canales oficiales:

- WhatsApp Business / Soporte al Cliente: [+503 7000-0000] (Número oficial Furbuddy)
- Correo Electrónico Oficial: soporte@furbuddy.xyz / info@furbuddy.xyz
- Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. / Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. (Hora de El Salvador).
- Responsable de Atención al Cliente: Erick Eduardo Reyes Quintanilla.

En caso de cualquier disputa, discrepancia o reclamación que no pueda resolverse de mutuo acuerdo a través de nuestros canales directos de mediación, las partes se someterán a los procedimientos de conciliación previstos por la Defensoría del Consumidor de El Salvador y a la competencia de los tribunales ordinarios de la ciudad de San Salvador, República de El Salvador.