

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA, GARANTÍA LIMITADA DEL PRODUCTO Y ACUERDO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Los siguientes Términos y condiciones de Venta, Garantía Limitada del Producto y Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas (colectivamente denominados "los Acuerdos") son contratos vinculantes entre usted y la entidad Rooms To Go que realiza esta venta, a la que se hará referencia como "RTG", "nosotros" o "nos". Excepto en la Garantía Limitada del Producto, "usted" significa cualquier persona o entidad que firme esta Orden de Venta o en cuyo nombre se firme la misma y cualesquiera asesores, y cualquier persona física o entidad que reciba, acepte o use los productos o servicios comprados. Todas esas personas y entidades son los beneficiarios expresamente previstos del Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas. En la Garantía Limitada del Producto, "usted" significa el comprador consumidor original. Los Acuerdos están expresamente concebidos para el beneficio de todas las filiales de RTG y cualquier proveedor externo de servicios de entrega que realice la entrega o intente entregar su mercancía y sus empresas matrices, subsidiarias, divisiones, accionistas, miembros, directores, ejecutivos, empleados, representantes, predecesores, sucesores y cesionarios. Estos Acuerdos no pueden ser cambiados por otro medio que no sea mediante un acuerdo por escrito firmado por usted y por nosotros. Si se considera que cualquier parte de los Acuerdos no es válida o no se puede hacer cumplir, entonces las otras partes mantendrán la misma fuerza y efecto, con la excepción de que si se considera que cualquier parte de la Sección 2 del Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas no es válida o no se puede hacer cumplir, entonces las secciones 1 y 3 del Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas serán nulas e inválidas.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA

1. **POLÍTICA DE REEMBOLSOS.** No se puede reembolsar ni cancelar la venta después de haberse entregado la mercancía. Las órdenes de entrega Express/Next Day Delivery no son elegibles para reembolso o cancelación. Solo podrá recibir un reembolso completo si no se ha hecho la entrega y usted cancela la venta dentro de las 48 horas siguientes a la fecha de compra. Si usted no cancela la venta dentro de las 48 horas siguientes, pero la cancela antes de la entrega, solo se reembolsará el 80% del precio de compra.
2. Podemos corregir errores de precio o en cálculos hechos al computar el precio de compra en cualquier momento después de la compra.
3. Usted debe hacer cualquier cambio en el pedido o la dirección de envío en persona o por teléfono y el cambio será vinculante solo si lo confirmamos antes de la entrega. Los cambios pueden retrasar la fecha de entrega.
4. La mercancía que se vende "EN SU ESTADO ACTUAL" (la mercancía EN SU ESTADO ACTUAL) es DEFINITIVA y no será elegible para devoluciones, cambios, reembolsos ni servicio. La mercancía que se vende "EN SU ESTADO ACTUAL" no está cubierta por la Garantía limitada del producto que aparece abajo ni por ninguna otra garantía, ya sea expresa o implícita, donde lo permita la ley.
5. La mercancía marcada como "Partial Assembly Required" (requiere ensamblaje parcial) o "Assembly Required" (requiere

ensamblaje) se entrega para ser ensamblada por el comprador.

6. Mantenemos el título de propiedad de toda la mercancía hasta que le sea entregada a usted y usted la haya pagado en su totalidad. No se garantiza que haya disponibilidad de su mercancía o que esté en existencia antes de que usted haya realizado el pago total y se haya programado la entrega o recogida.
7. Algunos cambios y devoluciones de mercancía, incluyendo colchones y *box springs*, pueden requerir que usted pague un "cargo de recogida y reenvío" u otro cargo para cubrir los costos de recolección y entrega desde su hogar o de reabastecimiento.
8. Limitación de Daños para los Servicios de Entrega: Si usted adquiere el servicio de entrega, RTG usará un proveedor tercero de servicios de entrega ("el proveedor de servicios de entrega"). El proveedor de servicios de entrega es el beneficiario tercero expresamente previsto de esta Limitación de Daños. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE RTG Y DE CUALQUIER PROVEEDOR EXTERNO DE SERVICIOS DE ENTREGA QUE ENTREGUE O INTENTE ENTREGAR SU MERCANCÍA Y DE SUS FILIALES, COMPAÑÍAS MATRICES, SUBSIDIARIAS, DIVISIONES, ACCIONISTAS, MIEMBROS, DIRECTORES, EJECUTIVOS, EMPLEADOS, REPRESENTANTES, PREDECESORES, SUCESORES Y CESIONARIOS, EN RELACIÓN DE CUALQUIER FORMA CON LOS SERVICIOS DE ENTREGA, NO DEBERÁ EXCEDER DOS VECES EL MONTO TOTAL QUE USTED PAGÓ POR LA ENTREGA DE SU MERCANCÍA, YA SEA QUE USTED RECLAME DAÑOS Y PERJUICIOS (INCLUYENDO, ENTRE OTROS, DAÑOS A BIENES INMUEBLES O PERSONALES) RELACIONADOS CON UN INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO O AGRAVIO O CUALQUIER OTRA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD. EN NINGÚN CASO RTG O CUALQUIER OTRO PROVEEDOR EXTERNO DE SERVICIOS DE ENTREGA QUE ENTREGUE O INTENTE ENTREGAR SU MERCANCÍA Y SUS FILIALES, COMPAÑÍAS MATRICES, SUBSIDIARIAS, DIVISIONES, ACCIONISTAS, MIEMBROS, DIRECTORES, EJECUTIVOS, EMPLEADOS, REPRESENTANTES, PREDECESORES, SUCESORES Y CESIONARIOS SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS CONSECUENTES O INCIDENTALES RELACIONADOS CON SUS SERVICIOS DE ENTREGA. Esta limitación de responsabilidad no aplicará a (a) la responsabilidad que resulte de una negligencia grave o conducta dolosa del proveedor de servicios o de RTG y (b) muerte o lesión corporal que resulte de actos negligentes u omisiones del proveedor de servicios de entrega o de RTG. Algunos estados no permiten la exclusión o limitación de daños y perjuicios incidentales o indirectos, de modo que la limitación que precede podría no aplicar para usted.
9. Si tenemos que pagar cualquier monto de dinero o contratar a un abogado para cobrar algún pago que usted nos deba, podremos cobrarle a usted para recuperar todos nuestros gastos de cobranza, incluidos los honorarios de nuestro abogado.
10. La mercancía que se compra para ambientes comerciales o para fines de uso comercial de cualquier tipo, incluyendo, a título enunciativo pero no limitativo, propiedades en alquiler de terceros («Mercancía comercial»), no estará cubierta por la Garantía limitada del producto que aparece abajo ni por ninguna otra garantía, expresa o implícita.
11. EN EL CASO DE RECOGER ARTÍCULOS, USTED ES EL ÚNICO RESPONSABLE DE CARGAR, TRANSPORTAR Y DESCARGAR LA MERCANCÍA. USTED CONVIENE EN INDEMNIZARNOS Y EXIMIRNOS DE RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER DAÑO O LESIÓN A VEHÍCULOS, MERCANCÍA, A USTED O A OTROS DURANTE EL PROCESO DE CARGA, TRANSPORTE Y DESCARGA.
12. RTG podrá compartir y usar la información que nos proporciona con las filiales de RTG y terceros con fines de, entre otros, procesar y brindar los servicios de su pedido, coordinar la entrega, marketing, financiación, realizar encuestas (incluyendo encuestas de satisfacción) e investigar y mejorar productos. Dicha información puede incluir su nombre, información de contacto e historial de compra. Al proporcionarnos su información de manera voluntaria, usted acepta que utilicemos su información en la forma descrita.
13. Sin importar el contexto en el cual usted nos proporcionó su dirección de correo electrónico o número telefónico, usted autoriza a RTG, sus filiales, cualquier otro beneficiario previsto de los Acuerdos y cualquier otro proveedor externo de servicios, incluyendo, sin limitación, proveedores de servicios de entrega y compañías de encuestas/investigación, a comunicarse con usted por medio de cualquier dirección de correo electrónico o número de teléfono que usted proporcione con cualquier fin, incluyendo, entre otros, procesar y prestar los servicios de su pedido, coordinar la entrega,

realizar encuestas (incluyendo encuestas de satisfacción), investigar y mejorar productos, así como para actividades de marketing.

14. Usted acepta que podemos tomar o hacer que se tomen fotos en el momento de la entrega, intento de entrega o instalación de la mercancía, y utilizar las fotos para ayudar a resolver problemas con la mercancía, la entrega, la instalación, los daños o el servicio de atención al cliente. También podemos utilizar las fotos para verificar el lugar de entrega o examinar con fines de calidad.

# GARANTÍA LIMITADA DEL PRODUCTO

## ("GARANTÍA LIMITADA")

Esta Garantía limitada no es transferible y se aplica únicamente al comprador consumidor original de la mercancía y a la mercancía que se haya mantenido en el sitio de entrega original no comercial. RTG garantiza que la mercancía adquirida estará libre de defectos de materiales y mano de obra por un período de **UN (1) AÑO a partir de la fecha de entrega o recogida**. Para obtener servicio bajo esta Garantía Limitada, el comprador debe enviar a RTG un aviso por escrito sobre el defecto dentro del período de garantía de un (1) año, dirigido a Customer Service, 11540 Highway 92 East, Seffner, Florida 33584, o llamar al 1-800-766-6786. Esta Garantía Limitada no cubre: 1) desgaste, decoloración o encogimiento de las telas; 2) daños causados por alteraciones, uso indebido, abuso o accidentes; 3) daños o decoloración causada por la luz; 4) variaciones naturales del color o el granulado de los productos; 5) estrías o áreas ásperas en el mimbre, mármol, y piedra natural; 6) moho, humedad, suciedad o pelusas; 7) decoloración/pintura oxidada o herrumbre; 8) imperfecciones, pequeñas rajaduras, y aceite de teka en muebles de teka nuevos o restaurados; y 9) daño debido al viento, incendios, huracanes y otras causas meteorológicas o climatológicas o desastres naturales. No seguir las instrucciones de cuidados, incluyendo entre otros, dejar secar los almohadones de exterior correctamente y cerrar las sombrillas cuando están sin supervisión, anulará la Garantía Limitada. Si usted proporciona un aviso durante el período de la Garantía Limitada de que la mercancía comprada tiene defectos en el material y en la mano de obra, nosotros, a nuestro juicio, podremos (i) reparar o reemplazar la mercancía no conforme o su(s) componente(s) no conforme(s) por mercancía o componente(s) razonablemente equivalente(s), o (ii) reembolsar el precio de compra a cambio de la devolución de la mercancía. La mercancía comercial y la mercancía que se vende "EN SU ESTADO ACTUAL" no están cubiertas por esta Garantía limitada del producto ni por ninguna otra garantía, ya sea expresa o implícita, donde lo permita la ley.

**DESCARGO DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS INCIDENTALES E INDIRECTOS:** EXCEPTO HASTA DONDE ESTÉ EXPRESAMENTE PROHIBIDO POR LA LEY, NO SEREMOS RESPONSABLES FRENTE A USTED DE DAÑOS INDIRECTOS O INCIDENTALES CAUSADOS POR EL INCUMPLIMIENTO DE ESTA O CUALQUIER OTRA GARANTÍA.

Algunos estados no permiten la exclusión o limitación de daños y perjuicios incidentales o indirectos, de modo que la limitación o exclusión que precede podría no aplicar para usted. Todas las disputas que surjan de esta Garantía limitada estarán sujetas al Acuerdo de arbitraje y resolución de disputas descrito a continuación. **DURACIÓN DE LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS:** RTG LIMITA DE MANERA EXPRESA LA DURACIÓN DE LA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD Y LA GARANTÍA IMPLÍCITA DE IDONEIDAD PARA CUALQUIER OBJETIVO PARTICULAR, A LA DURACIÓN DEL PERÍODO DE GARANTÍA LIMITADA DE UN (1) AÑO A PARTIR DE LA FECHA DE ENTREGA O RECOGIDA DE LA MERCANCÍA. POR EL PRESENTE, RTG DESCONOCE DE MANERA EXPRESA TODA OTRA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, A TÍTULO ENUNCIATIVO PERO NO LIMITATIVO, LA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD Y LA GARANTÍA IMPLÍCITA DE IDONEIDAD PARA CUALQUIER OBJETIVO PARTICULAR, DESPUÉS DE LA EXPIRACIÓN DEL PERÍODO DE GARANTÍA LIMITADA. ALGUNOS ESTADOS NO PERMITEN LIMITACIONES EN CUANTO A LA DURACIÓN DE UNA GARANTÍA IMPLÍCITA, POR LO QUE ES POSIBLE QUE LA LIMITACIÓN ANTERIOR NO SE APLIQUE EN SU CASO. ESTA GARANTÍA LE CONCEDE DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS Y USTED PODRÍA TENER TAMBIÉN OTROS DERECHOS QUE VARÍAN DE UN ESTADO A OTRO.

# ACUERDO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS: LEA DETENIDAMENTE – ESTE ACUERDO AFECTA SUS DERECHOS LEGALES

1. **Arbitraje obligatorio:** USTED Y CUALQUIER «ENTIDAD ARBITRANTE» (QUE INCLUYE A RGT, CUALQUIER PROVEEDOR EXTERNO DE SERVICIOS DE ENTREGA QUE REALICE UNA ENTREGA O INTENTE REALIZAR UNA ENTREGA DE SU MERCANCÍA, Y CUALQUIERA DE SUS AFILIADAS, EMPRESAS MATRICES, SUBSIDIARIAS, DIVISIONES, ACCIONISTAS, MIEMBROS, DIRECTORES, EJECUTIVOS, EMPLEADOS, REPRESENTANTES, PREDECESORES, SUCESORES O CESIONARIOS) ACUERDAN QUE CUALQUIER DISPUTA O RECLAMACIÓN ENTRE USTED Y CUALQUIER ENTIDAD ARBITRANTE, INCLUYENDO, A TÍTULO ENUNCIATIVO PERO NO LIMITATIVO, CUALQUIER DISPUTA O RECLAMACIÓN QUE SE RELACIONE DE CUALQUIER FORMA CON CUALQUIER PRODUCTO O SERVICIO VENDIDO O DISTRIBUIDO POR CUALQUIER ENTIDAD ARBITRANTE, CON CUALQUIER TRANSACCIÓN CON CUALQUIER ENTIDAD ARBITRANTE, CON CUALQUIER GARANTÍA EMITIDA POR CUALQUIER ENTIDAD ARBITRANTE, CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA, CON EL FINANCIAMIENTO DE CUALQUIER COMPRA DE CUALQUIER ENTIDAD ARBITRANTE, CON LA ENTREGA O INSTALACIÓN DE SU MERCANCÍA, O CON EL USO, RECOLECCIÓN O ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL, INCLUYENDO DISPUTAS O RECLAMACIONES BAJO LAS LEYES FEDERALES O ESTATALES, EL COMMON LAW O LAS LEYES DE RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL (“DISPUTA”), DEBE RESOLVERSE EXCLUSIVAMENTE MEDIANTE UN ARBITRAJE DEFINITIVO Y VINCULANTE, Y NO MEDIANTE TRIBUNALES O JURADOS, EXCEPTO EN EL CASO EN QUE USTED O CUALQUIER ENTIDAD ARBITRANTE PUEDAN RESOLVER UNA DISPUTA EN UN TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA, SI LA DISPUTA CALIFICA PARA DICHO TRIBUNAL Y EL ASUNTO PROCEDE ÚNICAMENTE COMO CASO INDIVIDUAL (NO COMO DEMANDA COLECTIVA O REPRESENTATIVA). Este Acuerdo de arbitraje y resolución de disputas (“Acuerdo”) se aplica a Disputas que surjan antes, durante o después de la fecha de esta Orden de venta, independientemente de que cualquier garantía esté vigente.

Usted y cualquier Entidad arbitral renuncian al derecho a un juicio con jurado, y a cualquier derecho a una audiencia de la Disputa en un tribunal. En el arbitraje, las disputas son resueltas por un árbitro neutro en lugar de un juez o jurado, los hallazgos son más limitados que en una corte, y la decisión del árbitro está sujeta a revisión limitada por las cortes. El árbitro puede, en base individual, conceder los mismos daños y perjuicios e indemnizaciones que un juzgado, incluyendo compensaciones monetarias por daños y perjuicios, medidas cautelares y de reparación declaratoria. La sentencia sobre el fallo del árbitro podrá registrarse en cualquier tribunal de jurisdicción competente. El arbitraje será conducido por un único árbitro de la American Arbitration Association (Asociación Americana de Arbitraje, "AAA") y el monto y la naturaleza de la indemnización no debe exceder la reparación establecida por las leyes aplicables. El arbitraje será conducido en el condado donde usted resida, o en cualquier otra ubicación mutuamente acordada. Se aplicará el Reglamento de Arbitraje de Consumo de la AAA. Si la AAA no aplica dicho reglamento, se aplicará el Reglamento de Arbitraje Comercial de la AAA. El reglamento de la AAA y un formulario que puede utilizarse para iniciar los procedimientos de arbitraje están disponibles en [www.adr.org](http://www.adr.org). Usted y cualquier Entidad arbitral acuerdan que si, por cualquier razón, la AAA no lleva a cabo o no está disponible para llevar a cabo el arbitraje, entonces un tribunal puede nombrar a un árbitro suplente, y acuerdan además que la elección de la AAA como foro no es parte integral del Acuerdo.

**Delegación/Arbitrabilidad.** La Ley Federal de Arbitraje ("FAA") se aplica a este Acuerdo y rige exclusivamente su interpretación y cumplimiento. El árbitro, y no cualquier tribunal o agencia local, estatal o federal, tendrá la facultad de decidir y decidirá sobre todos los asuntos o disputas relacionados con el significado, validez, formación, exigibilidad, interpretación, alcance y aplicación de este Acuerdo (incluyendo la cuestión de la posibilidad de someter a arbitraje), los Términos y condiciones de venta y la Garantía limitada, salvo que un tribunal dirima cualquier cuestión relacionada con el significado, la validez y el cumplimiento de la Sección 2 del Acuerdo. El término "Disputa" y el requerimiento de arbitrar se interpretarán de manera amplia. El Acuerdo sobrevivirá a la terminación de la Garantía Limitada.

**2. Renuncia a Demanda colectiva de arbitraje:** Usted y cualquier Entidad arbitranante acuerdan que el arbitraje será conducido únicamente en base individual y no en una base general colectiva, representativa, consolidada ni de abogado privado. Una Disputa no puede ser consolidada con reclamaciones o producción de documentos realizados por cualquier persona o entidad que no forme parte del procedimiento de arbitraje. El árbitro no puede conceder compensación a cualquier persona o entidad que no sea una de las partes del procedimiento de arbitraje, y solo puede conceder dicha compensación como corresponda para proporcionar compensación a una de las partes del procedimiento de arbitraje. Si un juzgado declara que cualquier parte de esta Sección 2 no es válida o no se puede hacer cumplir, las secciones 1 y 3 del Acuerdo serán nulas e inválidas.

**3. Honorarios y costos del Arbitraje:** Si el total de sus reclamaciones por daños y perjuicios es de \$25,000 o menos, sin incluir los honorarios de sus abogados: (1) el árbitro puede concederle a usted los honorarios razonables de abogado, honorarios de expertos y costos si gana el arbitraje; (2) el árbitro puede no otorgar a la Entidad arbitranante sus honorarios de abogados, honorarios de expertos o costos a menos que el árbitro determine que su reclamación fue frívola o de mala fe; y (3) la Entidad arbitranante sufragará todos los cargos de presentación y administrativos y puede, o bien reembolsarle a usted cualquiera de esos cargos que la AAA le exija pagar al iniciar el arbitraje, o bien, si usted envía una solicitud por escrito a Legal Department, 11540 Highway 92 East, Seffner, FL 33584 antes de que usted inicie el arbitraje, la Entidad arbitranante pagará a la AAA aquellos cargos que la AAA exija que se paguen al iniciar el arbitraje. Si el total de sus reclamaciones por daños es superior a \$25,000, sin incluir los honorarios de sus abogados, el árbitro puede conceder a la parte vencedora la totalidad o parte de sus gastos razonables por concepto de honorarios de abogados, honorarios de expertos y costos. En arbitrajes conducidos bajo el Reglamento de Arbitraje de Consumo de la AAA, (a) la Entidad arbitranante sufragará los cargos y gastos del árbitro, y (b) cuando no haya reclamaciones o contrarreclamaciones divulgadas que excedan los \$25,000, la Disputa se solucionará mediante presentación de documentos únicamente/arbitraje de escritorio, excepto cuando alguna de las partes solicite una audiencia, o el árbitro decida que es necesaria una audiencia. A menos que se disponga lo contrario en el presente, todos los cargos de presentación, cargos administrativos y gastos serán pagados de acuerdo con el reglamento aplicable de la AAA.

**4. Renuncia a demanda colectiva sin arbitraje y a juicio con jurado:** Usted y cualquier Entidad arbitranante aceptan que, si por cualquier motivo, procede una Disputa en tribunales en lugar de arbitraje: (1) usted y cualquier Entidad arbitranante renuncian al derecho a un juicio con jurado; (2) la Disputa procederá únicamente sobre una base individual, no colectiva ni representativa; y (3) ni usted ni ninguna Entidad arbitranante pueden ser miembros de una demanda colectiva o representativa, ni de otra forma participar en ningún procedimiento general colectivo, representativo, consolidado o de abogado privado.

Para encontrar la traducción de estos términos y condiciones, incluyendo el acuerdo de resolución de disputa, favor dirigirse a [www.roomstogo.com](http://www.roomstogo.com) v

TOSSTR1219