

Actualizado el 15.02.2016

## OBJETO Y GENERALIDADES

Las presentes Condiciones Generales de Uso, Condiciones de Venta (en adelante referidas como "CU") regulan el uso del sitio Web de internet [www.privalia.com](http://www.privalia.com) (en adelante el "Sitio Web"), de la que Privalia Venta Directa S.A. de C.V. (en adelante "Privalia") es titular. Privalia es una Sociedad Anónima de Capital Variable mexicana con domicilio en Vicente Eguía número 8, Colonia San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, C.P 11850, en México, D.F., inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal bajo el folio mercantil electrónico número 407807-1, con número de Registro Federal de Contribuyente PVD-091120Q79.

Las presentes CU aplican al Sitio Web localizable en [www.privalia.com](http://www.privalia.com), . Dicho Sitio Web es propiedad de Privalia y sus licenciatarios autorizados.

Privalia se reserva el derecho, a su sola discreción, de cambiar, modificar o remover total o parcialmente las presentes CU en cualquier momento. Es responsabilidad de usted el verificar y consultar constantemente las presentes CU a efecto de conocer dichos cambios o modificaciones. El uso continuo de su parte de nuestros productos y servicios mediante acceso a nuestro Sitio Web, significan que usted está de acuerdo con las CU modificadas o adicionadas en ese momento. Mientras usted cumpla con las presentes CU, Privalia le concede el uso exclusivo, intransferible y limitado respecto al Sitio Web.

A través de su Sitio Web, [www.privalia.com](http://www.privalia.com), Privalia desarrolla diferentes campañas ("Campañas") mediante las cuales proporciona información acerca de sus Productos y servicios y ofrece a sus Usuarios y/o Clientes la posibilidad de su contratación y/o adquisición. Debido al contenido y la finalidad del Sitio Web, las personas que quieran beneficiarse de sus servicios deben contar con la condición de "Cliente", la cual adquieren llenando el formulario de registro y siguiendo los pasos que Privalia posteriormente les comunicará por medio de correo electrónico para dichos efectos. La condición de Cliente supone la adhesión por parte de éstos a las CU en la versión publicada en el momento en que se acceda al Sitio Web.

En cualquier caso, existen páginas del Sitio Web accesibles para consulta a personas físicas o morales que no lleguen a registrarse ni inicien una compra de Producto (en adelante, "Usuarios"). En este sentido, los Usuarios que accedan a estas partes del Sitio Web aceptan quedar sometidos a los términos y condiciones recogidos en estas CU, en la medida que ello les pueda ser de aplicación.

Cuando un Cliente inicia sesión, Privalia utiliza cookies para que no tenga que introducir sus datos cada vez. Estas cookies se restauran cada que el Cliente accede al Sitio Web y tienen una duración aproximada de un mes. De esta forma, la sesión del Cliente permanece abierta durante 30 días aproximadamente. Aún así y como medida de seguridad, si el Cliente intenta acceder a secciones privadas, como por ejemplo "Mi cuenta", 30 min después de que el Cliente haya iniciado sesión, Privalia le solicitará que se identifique para poder acceder a dichas secciones. Si el Cliente no desea que su sesión se mantenga abierta, puede cerrarla desde el enlace "Cerrar sesión" en la esquina superior derecha del Sitio Web, en cualquier momento y cada vez que entre al Sitio Web.

Privalia por este medio hace del conocimiento de sus Clientes y Usuarios que el contenido y uso de su Sitio Web está reservado y dirigido única y exclusivamente a un público mayor de 18 años y que el territorio en el que Privalia acepta y distribuye pedidos es el comprendido por la República Mexicana (En adelante, el "Territorio"). Privalia no realiza envíos de pedidos fuera del Territorio.

## INVITADOS

Privalia permite a sus Clientes invitar a sus familiares y amigos para que ellos también puedan convertirse en miembros de Privalia, sin costo alguno para ninguno de ellos. Sin embargo, con el fin de conservar el carácter exclusivo de Privalia, la invitación debe limitarse a este entorno familiar restringido. En consecuencia, se prohíben estrictamente las invitaciones masivas, como, por ejemplo, los que tengan su origen en anuncios en Internet, en revistas o en cualquier otro medio de comunicación.

Un invitado que se registra como Cliente recibirá un cheque regalo de \$100 (Cien Pesos 00/100 Moneda Nacional) en su cuenta y y en el momento que realice su su primera compra, se cargará en la cuenta del Cliente que lo invitó un cheque regalo de \$100 (Cien Pesos 00/100 Moneda Nacional). Los cheques regalo por invitación se descuentan automáticamente del importe total de la compra siempre que ésta sea superior a \$800 (Ochocientos Pesos 00/100 Moneda Nacional) sin incluir gastos de envío ni impuestos indirectos, como por ejemplo, el IVA. En caso de cambios relativos al importe de los cheques regalo por invitación, éstos se aplicarán exclusivamente cuando la primera compra de sus respectivos invitados se realice posteriormente a la fecha del cambio.

Privalia se reserva el derecho de cancelar certificados electrónicos de regalo cuando observe un uso fraudulento de éstos o en contra de las presentes CU, sin responsabilidad para Privalia. Se considera un uso indebido el envío de invitaciones entre cuentas de correo electrónico de la misma persona que tengan por objetivo el beneficiarse de los certificados electrónicos de regalo.

Cuando un Cliente de Privalia invite a un familiar o amigo a este club, será el propio miembro quien responda ante cualquier posible responsabilidad derivada de dicha invitación. Privalia no tendrá ninguna responsabilidad, ya que son los propios Clientes quienes realizan las invitaciones.

## INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTO

Las descripciones de los Productos materia de cada Campaña expuestos en el Sitio Web se realizan en base a la información proporcionada directamente por los proveedores de Privalia. No obstante, la información dada sobre cada Producto en cada Campaña, así como las fotografías o vídeos relativos a los mismos y los nombres comerciales, marcas o signos distintivos de cualquier clase contenidos en el Sitio Web de Privalia, son expuestos en [www.privalia.com](http://www.privalia.com) a modo orientativo y con anuencia de sus titulares.

Algunas Campañas, debido a la naturaleza de los Productos, pueden estar sujetas, además de a las presentes CU, a condiciones particulares de venta. Estas condiciones particulares de venta estarán siempre accesibles para el Cliente en un link en la propia Campaña junto con la descripción del Producto. Es indispensable que todos Usuario verifiquen las condiciones particulares de cada Campaña antes de realizar su compra, a fin de cerciorarse de los términos, condiciones y restricciones que en su caso pudieran aplicar de forma particular a la Campaña y/o Producto respectivo.

En este sentido, el Cliente con carácter previo a la compra del Producto, debe aceptar las condiciones particulares (incluyendo sin carácter limitativo, el cumplimiento de cualesquiera términos y condiciones, tarifas y reservas establecidos). Las disposiciones contenidas en estas CU podrán verse adicionadas, limitadas o modificadas en función de las correspondientes condiciones particulares de venta del Producto de que se trate. En caso de conflicto o contradicción entre las CU y las condiciones particulares de venta, las condiciones particulares prevalecerán sobre las presentes CU. En consecuencia, el Cliente debe leer con atención, además de las Condiciones de Uso, las condiciones particulares de venta, las cuales se entenderán aceptadas en el momento que el Cliente proceda a la compra del Producto.

## PRECIOS

Todos los precios de los Productos que se indican a través del Sitio Web incluyen el IVA y los demás impuestos que pudiera corresponder a éstos. No obstante, estos precios no incluyen los gastos correspondientes al envío de los Productos, los cuales se detallarán aparte en cada pedido y deberán ser aceptados y pagados, previamente a su envío, directa y exclusivamente por el Cliente.

La información sobre el descuento que se obtiene al comprar en Privalia y la comparación de precios se calculan utilizando los precios de lista que proporciona el proveedor, o utilizando los precios constatados por los servicios de Privalia en los puntos de venta.

## SERVICIO PREMIUM

El servicio Premium ofrece gastos de envío gratis durante tres (3) meses sin límite de compras. El Servicio podrá renovarse desde el apartado "Servicio Premium" en "Mi cuenta" en cualquier momento. Este servicio tiene un coste de \$199.

El descuento se aplicará automáticamente en todas las compras superiores a \$800 (sin incluir los gastos de envío) y es combinable con otros tipos de cheques regalo. Si el Cliente tiene activa otra promoción de gastos de envío, siempre se aplicará la que resulte más beneficiosa. En caso de ampliar un pedido, solo se aplicará el descuento si la compra inicial ha sido superior a los \$800.

Quedarán exentos del envío gratis los pedidos que superen la volumetría y peso estándar (10kg).

Las preaperturas del servicio Premium comenzarán el día previo a la apertura de la campaña en el Escaparate del Sitio Web y serán exclusivas para los Clientes que hayan activado este servicio. El horario de la preapertura estará indicado en el Escaparate.

El servicio Premium se puede contratar por el Cliente desde la sección Mi Cuenta: Servicio Premium o, en algunos casos, durante la realización de un pedido, marcando la casilla de contratación del servicio. Una vez realizada la solicitud de contratación del Servicio Premium Privalia enviará al Cliente un email de confirmación y a partir de ese momento se activará automáticamente en la cuenta del Cliente.

El Servicio Premium se puede cancelar en un plazo de siete (7) días naturales contados desde la fecha de su contratación, siempre y cuando no se haya utilizado, desde Mi cuenta>Pedidos.

El Cliente recibirá el reembolso en un plazo máximo de siete (7) días naturales después de su cancelación.

Privalia se reserva el derecho de modificación de las cláusulas referentes al servicio Premium, por lo que recomendamos al Cliente revisar las mismas cuando realice las correspondientes renovaciones.

## DISPONIBILIDAD

Privalia informa al Cliente que el número de unidades disponibles al iniciarse las Campañas fueron reservadas por nuestros proveedores para su venta en el Sitio Web de Privalia. En ningún caso Privalia pondrá a la venta de forma intencionada más unidades de las que el proveedor le haya reservado.

Privalia hará todo lo posible por complacer a todos sus Clientes en la demanda de los Productos. Sin embargo, en ocasiones, y debido a causas difícilmente controlables por Privalia, tales como errores humanos o incidencias en los sistemas informáticos, es posible que la cantidad finalmente servida por el proveedor difiera del pedido realizado por Privalia para satisfacer los pedidos de los Clientes.

Para el supuesto en que el Producto no esté disponible después de haberse realizado el pedido, el Cliente será informado por correo electrónico sobre la cancelación total o parcial de su pedido. La cancelación parcial del pedido debido a falta de disponibilidad no da derecho a la cancelación de la totalidad del pedido. Si a raíz de esta cancelación el Cliente desea devolver el Producto entregado, deberá referirse a y seguir los pasos señalados en el apartado Devolución de estas CU.

## PAGO

El Cliente está obligado a pagar el precio total de los Productos que adquiera en el mismo momento de realizar el pedido de que se trate. Al precio inicial que figure en el Sitio Web para cada uno de los Productos ofrecidos se le sumarán las cantidades correspondientes a los gastos de envío que en su caso se generen. En cualquier caso, dichas cantidades o tarifas serán comunicadas previamente al Cliente, antes de formalizar la propia compra.

El ticket o comprobante de compra que corresponda al pedido de compra estará disponible al Cliente y se podrá visualizar en el Sitio Web [www.privalia.com](http://www.privalia.com) en la sección "Mi Cuenta"; "Pedidos".

El Cliente deberá realizar el pago mediante tarjeta de crédito (Visa o Mastercard powered by BBVA Bancomer o Amex) o utilizando los sistemas de pago Paysafecard, SafetyPay o PayPal. Este último ofrece la posibilidad de pago con tarjeta de crédito, débito o a plazos. La tarjeta con la que se realice el pago deberá tener como entidad financiera emisora a un banco autorizado para operar como tal en el Territorio.

El Cliente deberá notificar a Privalia, a través de la sección Ayuda, de cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para compras en el Sitio Web, en el menor plazo de tiempo posible para que Privalia pueda realizar las gestiones oportunas.

## SEGURIDAD

Privalia cuenta con las máximas medidas de seguridad comercialmente disponibles en el sector. Además, el proceso de pago funciona sobre un servidor seguro utilizando el protocolo SSL (Secure Socket Layer). El servidor seguro establece una conexión de modo que la información se transmite cifrada mediante algoritmos de 128 bits, que aseguran que solo sea inteligible para la computadora del Cliente y la del Sitio Web. De esta forma, al utilizar el protocolo SSL se garantiza, en la medida de lo posible:

1. Que el Cliente está comunicando sus datos al centro servidor de Privalia y no a cualquier otro que intentara hacerse pasar por éste.
2. Que entre el Cliente y el centro servidor de Privalia los datos se transmiten cifrados, evitando su posible lectura o manipulación por terceros.

## · Condiciones de uso ·

Asimismo, Privalia manifiesta que no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado por el Cliente. Únicamente la entidad correspondiente procesadora del pago tiene acceso a estos datos a modo de gestión de los pagos y cobros, esta entidad es totalmente ajena a Privalia, por lo que Privalia no puede responder por el uso que dé a dichos datos. Una vez finalizado el proceso de compra, se genera un documento electrónico en el que se formaliza el contrato y que el Cliente podrá imprimir.

Por su parte, Privalia, velando por la seguridad de sus Clientes y de las transacciones que éstos realicen a través del Sitio Web de Privalia, informa a sus Clientes que ha implementado un programa de detección de posibles operaciones fraudulentas, por lo que Privalia se reserva el derecho a solicitar información, confirmaciones y/o documentos adicionales a los Clientes, aún después de haber realizado una o más compras a través del Sitio Web, mediante llamada telefónica o correo electrónico dirigidos al número o la cuenta proporcionada por el propio Cliente, con la finalidad de confirmar que el Cliente efectivamente hubiere realizado y autorizado dicha(s) compra(s) y de esta forma autorizar definitivamente la(s) transacción(es) respectiva(s), dentro de los que enunciativa, más no limitativamente, Privalia podrá formular telefónicamente diversas comprobaciones sobre la identidad del Cliente, o bien, solicitar: (a) una confirmación y autorización por escrito firmada por el Cliente responsable por la(s) compra(s) respectiva(s); y (b) copia de la identificación oficial vigente y con fotografía del Cliente para confirmar su identidad. Privalia se obliga a resguardar dicha información y documentos con las más altas medidas de seguridad a su disposición, en términos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en vigor.

En caso de que el Cliente no responda favorablemente o no entregue a Privalia la documentación e información solicitada en un plazo de 48 horas contadas a partir de la llamada o del envío del correo electrónico, la(s) transacción(es) detallada(s) en dicha comunicación y el (los) pedido(s) respectivo(s) podrá(n) ser cancelado(s) automáticamente, sin necesidad de aviso posterior, ni responsabilidad para Privalia por seguridad del Cliente, y Privalia procederá con el reembolso automático de lo(s) importe(s) pagado(s) por el Cliente respecto a dicha(s) compra(s).

Dicho procedimiento es por seguridad de los Clientes de Privalia y por tanto, el Cliente, al aceptar las presentes Condiciones de Uso acepta someterse al procedimiento de detección de posibles operaciones fraudulentas antes referido, sin responsabilidad para Privalia y de la misma forma autoriza a Privalia para que, una vez que el Cliente proporcione la información y documentos adicionales antes referidos, éstos sean utilizados para transacciones futuras que el mismo Cliente realice.

## FORMALIZACIÓN DE PEDIDOS

Una vez formalizado el pedido, es decir, con la aceptación de las CU y las condiciones particulares de venta en su caso, a confirmación del proceso de compra, Privalia enviará siempre un correo electrónico al Cliente confirmando los detalles de la compra realizada.

## CANCELACIÓN DE PEDIDOS

Privalia aceptará cancelaciones de pedidos cuando se soliciten antes de la finalización de la Campaña señalada en el Sitio Web, siempre que las condiciones particulares de venta que resulten aplicables a cada Campaña lo permitan. En el caso de compras multicampañas, solo se podrán cancelar conjuntamente todos los pedidos si todas las campañas siguen activas en el Escaparate, asimismo podrán ampliarse e incluirse nuevas campañas siempre y cuando no se haya alcanzado el número límite de campañas (2) o alguna de las campañas originales haya cerrado. Para realizar la cancelación, el Cliente deberá acceder al apartado "Mi Cuenta": "Pedidos" y hacer clic en el botón "Cancelar". No se aceptarán cancelaciones solicitadas por correo electrónico ni por cualquier otro

## · Condiciones de uso ·

medio distinto al anteriormente señalado.

La cancelación del pedido no supone gasto alguno para el Cliente. En caso de que el motivo de la misma sea por la ampliación del pedido, el Cliente cuenta con la opción de ampliar sin tener que cancelarlo. Se recomienda al Cliente realizar el nuevo pedido antes de cancelar el anterior para comprobar la disponibilidad del Producto.

Una vez finalizada la venta en curso y en las campañas “expres”, no se aceptarán cancelaciones de pedidos por motivos operativos puesto que su pedido ya se encuentra en preparación, en estos casos deberá esperar a recibirlo para poder proceder a su devolución si así lo desea. Si el Cliente y/o Usuario igualmente desea cancelar un pedido una vez finalizada la venta en curso, deberá proceder a realizar su devolución.

Privalia se reserva el derecho de cancelar pedidos en los casos y conforme a los términos y condiciones señalados en el apartado de “Seguridad” de las presentes CU, sin responsabilidad para Privalia.

## PLAZOS, LUGAR DE ENTREGA Y EXTRAVÍOS

### **I. Entrega del Producto**

Privalia se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección que el Cliente señale en el formulario de pedido, siempre que éste se ubique dentro del Territorio. Con el fin de optimizar la entrega, agradecemos al Cliente y/o Usuario que indique una dirección en la cual el pedido pueda ser entregado dentro de un horario laboral habitual, es decir entre las 9:00 horas y las 18:00 horas, de lunes a viernes.

1. Privalia se compromete a entregar el Producto en perfecto estado en la dirección que el Cliente señale en el formulario de pedido, siempre que éste se ubique dentro del Territorio. Con el fin de optimizar la entrega, agradecemos al Cliente y/o Usuario que indique una dirección en la cual el pedido pueda ser entregado dentro de un horario laboral habitual, es decir entre las 9:00 horas y las 18:00 horas, de lunes a viernes.
2. Privalia no será responsable por los errores causados en la entrega cuando la dirección de entrega introducida por el Cliente y/o Usuario en el formulario de pedido no exista, o no se ajuste a la realidad o hayan sido omitidos.
3. Privalia informa al Cliente de que es posible que un mismo pedido se divida en varias entregas.

### **II. Plazo de Entrega**

El plazo máximo fijado para las entregas es de 30 (treinta) días, aunque el plazo de entrega habitual de Privalia suele oscilar entre los 14 y los 21 días, contados desde la fecha de finalización de la campaña.

Para mayor información, es importante tener en cuenta que el procedimiento durante este tiempo es el siguiente: recibir la mercancía de nuestros proveedores en nuestros almacenes (entre 7 y 11 días), preparación de los pedidos (entre 6 y 8 días) y envío a través de compañías de paquetería urgente al domicilio proporcionado para dichos efectos por el Cliente y/o Usuario (entre 1 y 2 días). El día que finalice la preparación del pedido, Privalia lo comunicará al Cliente y/o Usuario mediante correo electrónico enviado a la última dirección proporcionada para dichos efectos por el Cliente y/o Usuario, confirmando la salida del (los) Producto(s) de nuestros almacenes. En condiciones normales, el pedido deberá quedar entregado en un plazo de 24 a 48 horas hábiles en la dirección indicada para dichos efectos por el Cliente y/o Usuario al momento de la realizar la compra.

Estos plazos son plazos promedio, y por tanto son solo una estimación y no una garantía de cumplimiento, ya que la entrega se realiza a través de empresas de mensajería ajenas a Privalia contratadas para tal fin por esta última. Por ello, es posible que los plazos varíen por razones logísticas o de caso fortuito o fuerza mayor. En casos de retrasos en las entregas, Privalia informará al Cliente y/o Usuario de que se trata dicha situación, tan pronto como tenga conocimiento de ello.

Cada entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual la empresa de transportes pone el Producto a disposición del Cliente y/o Usuario en el domicilio señalado por éste al momento de realizar la compra, que se

## · Condiciones de uso ·

materializa a través del sistema de control utilizado por la compañía de transportes contratada.

En el caso de retrasos en la entrega de los pedidos imputables a Privalia, el Cliente podrá cancelar su pedido de acuerdo con el procedimiento descrito en el Apartado "Devolución" de estas CU. No se considerarán retrasos en la entrega aquellos casos en los que el pedido haya sido puesto a disposición del Cliente por parte de la compañía de transporte dentro del plazo acordado y el pedido no se haya podido entregar por causas imputables al Cliente y/o Usuario de que se trate.

### III. Datos de Entrega, Entregas no realizadas y Extravío

En el mismo correo electrónico en el que se informe al Cliente y/o Usuario que el Producto salió de los almacenes de Privalia, se proporciona el número de envío para su rastreo y el número de atención al cliente de la compañía de transportes responsable de la entrega, de forma que, en caso que surja cualquier incidencia en la entrega, el Cliente y/o Usuario pueda contactar a dicha compañía para resolverla.

Si en el momento de la entrega el Cliente y/o usuario se encuentra ausente, el transportista dejará un comprobante indicando cómo proceder para concertar una nueva entrega. Privalia contrata, como parte del servicio de entrega de mensajería, la realización de tres tentativas de entrega, para garantizar así que la entrega se produzca.

Si pasados 7 (siete) días hábiles tras la salida a reparto del pedido, la entrega del mismo no se ha podido concertar, el Cliente y/o Usuario deberá ponerse en contacto con Privalia. En caso de que el Cliente y/o Usuario no proceda así, pasados 10 (diez) días hábiles desde la salida a reparto del pedido, éste será devuelto a los almacenes de Privalia y el Cliente y/o Usuario deberá asumir los gastos de envío y de retorno de la mercancía al almacén.

Si el motivo por el que no se ha podido realizar la entrega es el extravío del paquete, nuestro transportista iniciará una investigación. En estos casos, los plazos de respuesta de nuestros transportistas suelen oscilar entre una y tres semanas.

### IV. Diligencia en la entrega

El Cliente y/o Usuario, bajo su propia y exclusiva responsabilidad deberá comprobar el buen estado del paquete ante el transportista que, por cuenta de Privalia, realice la entrega del (los) Producto(s) solicitado(s), indicando en el comprobante de entrega cualquier anomalía que pudiera detectar en el embalaje de los mismos. Si una vez revisado el Producto, el Cliente y/o Usuario detectara cualquier incidencia como golpe, rotura, indicios de haber sido abierto o cualquier desperfecto causado en el Producto por el envío, éste se compromete a comunicarlo a Privalia por correo electrónico dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a su entrega.

## DEVOLUCIÓN

### I. Procedimiento de devolución

Salvo que en las condiciones particulares de venta se establezca lo contrario, todos los Productos comprados en Privalia podrán ser devueltos y reembolsados, siempre que el Cliente y/o Usuario comunique por escrito a Privalia su intención de devolver el (los) Producto(s) adquirido(s) dentro de un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega y siempre que el Usuario y/o Cliente cumpla con el resto de las CU establecidas en este apartado.

Una vez finalizado el plazo de diez (10) días hábiles, Privalia no aceptará devoluciones ni cancelaciones por compras de Productos o cancelaciones de servicios.

## · Condiciones de uso ·

El Cliente no tendrá derecho a cancelar la compra de Productos y/o servicios en los siguientes supuestos: (i) hoteles y servicios de alojamiento, de transporte, de comidas o de esparcimiento, cuando sean para una fecha determinada o período concreto; (ii) Productos elaborados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personificados; (iii) grabaciones sonoras o de vídeo, discos, accesorios de iPad o iPhone, electrónica, programas informáticos, cremas, cosméticos y perfumes que hubiesen sido desprecintados por el Cliente, así como de programas informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente; (iv) prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas; y (v) servicios cuya ejecución se inicie, con el acuerdo del Cliente y/o Usuario, con anterioridad a la finalización de dicho plazo de diez (10) días hábiles.

Por motivos de higiene y salud, Privalia tampoco aceptará devoluciones de artículos o prendas íntimas, artículos eróticos y alimentos.

Privalia solo aceptará devoluciones cuando se cumplan los siguientes requisitos:

1. El Producto deberá devolverse en el mismo estado en que se entregó y deberá conservarse, en la medida de lo posible, su empaque y etiquetado original, en el caso de los productos voluminosos será indispensable el empaque original.
2. El envío deberá hacerse usando la misma caja o sobre en que el Producto haya sido enviado originalmente, o en su defecto en algún formato similar que garantice la devolución en perfecto estado.
3. Deberá incluirse una copia del comprobante de devolución, que se puede imprimir desde la web, dentro del paquete, donde además se marquen el o los Productos devueltos y el motivo de la devolución.

Con el objetivo de facilitar a los Usuarios y/o Clientes el proceso de devolución y poder hacer un correcto seguimiento de la misma, Privalia establece como único procedimiento de devolución el "Devolfácil" (o el que en su momento lo sustituya) localizable en el Sitio Web. Si el motivo de la devolución es imputable a Privalia (el Producto es defectuoso, o no es el que el Cliente y/o Usuario había solicitado), el uso de este servicio será gratuito para el Cliente y/o Usuario de que se trate. Si el motivo es otro (los Productos se entregaron correctamente pero no son del agrado del Cliente y/o Usuario), Privalia abonará el coste de los Productos exceptuando los gastos de envío por devolución que son, actualmente de 119 pesos (Ciento Diecinueve Pesos 00/100 Moneda Nacional). Salvo que el Cliente y/o Usuario especifiquen otra cosa, el reembolso será realizado a través del mismo método de pago que el Cliente y/o Usuario utilizó para realizar la compra, excepto en el caso de compras realizadas mediante tarjeta prepago en cuyo caso el reembolso al Cliente y/o Usuario se realizará mediante la entrega de un cheque regalo por el mismo valor que la compra.

Todas las devoluciones de Productos voluminosos se considerarán voluntarias si en el comprobante no se indica ningún desperfecto al momento de la entrega.

Para proceder con un "Devolfácil", el Cliente y/o Usuario deberá seguir los siguientes pasos:

1. Acceder en el Sitio Web a "Mi Cuenta" generada por el Cliente y/o Usuario y dirigirse al apartado "Devolfácil" del menú del Sitio Web.
2. Elegir el pedido que se desee devolver y seguir los pasos que se indican a través del proceso.

Una vez que la devolución sea confirmada por Privalia, Privalia programará la recolección del o de los Productos e informará al Cliente y/o Usuario por correo electrónico la fecha y horario en la que la misma se producirá.

Privalia no se hace y ni se hará responsable de los gastos ocasionados por aquellas devoluciones que se produzcan sin respetar los pasos establecidos en este procedimiento.



## II. Reembolsos al Cliente

La devolución del o de los Productos dará lugar a un reembolso igual al costo del o de los Productos devueltos, menos el costo del servicio Devolufácil que en su caso resulte aplicable.

Únicamente en el caso de que el o los Productos entregados sean defectuosos o incorrectos, Privalia reembolsará también al Cliente y/o Usuario los gastos de envío correspondientes. Las devoluciones y las cancelaciones parciales darán lugar a reembolsos parciales.

Privalia gestionará el reembolso a través del mismo método de pago que el Cliente y/o Usuario haya utilizado para realizar la compra a la mayor brevedad, a partir de la confirmación de llegada al almacén del pedido devuelto. Según el método de pago y la entidad bancaria, los plazos para ver el reembolso pueden variar. Si en 10 días hábiles aún no es posible visualizar el reembolso, recomendamos que el Cliente y/o Usuario contacte con su banco.

## GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS

Privalia actúa en calidad de distribuidor de fabricantes o distribuidores mayoristas que garantizan que los Productos que se comercializan en el Sitio Web [www.privalia.com](http://www.privalia.com) funcionan correctamente y no presentan defectos ni vicios ocultos que puedan hacerlos peligrosos o inadecuados para un uso normal. No obstante lo anterior, el uso que cada Cliente y/o Usuario de a los Productos es de su exclusiva responsabilidad, sin responsabilidad alguna de Privalia.

La garantía contractual ofrecida es la que habitualmente concede el proveedor. La duración de dichas garantías se detalla claramente en la ficha descriptiva de cada Producto y es emitida y avalada por el fabricante o proveedor de cada Producto, por lo que Privalia no asume responsabilidad alguna en torno a dichas garantías y el Cliente y/o Usuario se obliga a contactar directamente al proveedor o fabricante del Producto de que se trate para hacer efectiva dicha garantía.

Una vez que el Cliente y/o Usuario haya recibido el Producto, éste tendrá un folleto informativo de la marca, las instrucciones suficientes para el correcto uso e instalación del Producto y toda la información sobre la garantía que su fabricante hubiere conferido. Ningún Cliente y/o Usuario podrá solicitar a Privalia una garantía más amplia de la que ahí se indique.

En tales casos, Privalia no estará obligada a responder por dichas garantías, ni recolectar el o los Productos averiados, por lo que el Cliente y/o Usuario deberá contactar y dirigirse directamente al servicio posventa del proveedor o fabricante del Producto de que se trate. En este sentido, Privalia realizará las acciones encaminadas a proporcionar a los Clientes y/o Usuarios que así lo soliciten los datos de contacto de dicho servicio y facilitará a éstos información suficiente para la presentación de las reclamaciones pertinentes.

La garantía perderá su vigencia en caso de defectos o deterioros causados por factores externos, accidentes, en especial, accidentes eléctricos, desgaste, instalación y utilización no conforme a las instrucciones del proveedor o fabricante.

Quedan excluidos de la garantía los Productos modificados o reparados por el Cliente y/o Usuario o cualquier otra persona no autorizada por el proveedor o fabricante. La garantía no será aplicable a los vicios aparentes y los defectos de conformidad del Producto, para los que cualquier reclamación deberá ser formulada por el Cliente y/o Usuario en cuestión dentro de los 7 (siete) días siguientes a la entrega de los Productos. La garantía no cubrirá los Productos dañados por un uso inadecuado.

## PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Privalia y sus licenciantes y licenciarios ostentan, ya sea por sí mismos o por virtud de la celebración de algún contrato con terceros, todos los derechos sobre el contenido, diseño y código fuente del Sitio Web y, en especial, con carácter enunciativo pero no limitativo, sobre las fotografías, imágenes, textos, logos, diseños, marcas, nombres comerciales y datos que se incluyen en el mismo.

Se advierte a Clientes y Usuarios de que tales derechos están protegidos por la legislación vigente mexicana e internacional relativa a la propiedad intelectual e industrial o de derechos de autor.

Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, el contenido de este Sitio Web también tiene la consideración de programa informático, y por lo tanto, le resulta también de aplicación toda la normativa mexicana e internacional vigente en la materia.

Queda expresamente prohibida la reproducción total o parcial de este Sitio Web, ni siquiera mediante un hipertexto, ni de cualquiera de sus contenidos, sin el previo permiso expreso y por escrito de Privalia.

Asimismo, queda totalmente prohibida la copia, reproducción, adaptación, modificación, distribución, comercialización, comunicación pública y/o cualquier otra acción que comporte una infracción de la legislación vigente mexicana y/o internacional en materia de propiedad intelectual y/o industrial, así como el uso de los contenidos del Sitio Web si no es con la previa autorización expresa y por escrito de Privalia.

Privalia informa que el solo hecho de acceder y consultar el Sitio Web no concede licencia, autorización o derecho implícito alguno sobre los derechos de propiedad intelectual y/o industrial o sobre cualquier otro derecho o propiedad relacionado, directa o indirectamente, con los contenidos incluidos en el Sitio Web.

## ACCESO Y PERMANENCIA EN EL SITIO WEB. NUESTROS CONTENIDOS.

Los Clientes y Usuarios son íntegramente responsables de su conducta, al acceder a la información del Sitio Web, mientras naveguen en el mismo, así como después de haber accedido a éste.

Como consecuencia de lo anterior, los Clientes y Usuarios son los únicos responsables ante Privalia y ante terceros de:

- a) las consecuencias que se puedan derivar de una utilización, con fines o efectos ilícitos o contrarios a las presentes CU, de cualquier contenido del Sitio Web, elaborado o no por Privalia, publicado o no bajo su nombre de forma oficial;
- b) así como de las consecuencias que se puedan derivar de la utilización contraria al contenido de las presentes CU y lesiva de los intereses o derechos de terceros, o que de cualquier forma pueda dañar, inutilizar o deteriorar el Sitio Web, la reputación de Privalia y/o de los Productos y servicios que ésta ofrece en el Sitio Web o sus servicios, o impedir el normal disfrute por otros Clientes y/o Usuarios.

Privalia se reserva el derecho a actualizar los contenidos cuando lo estime conveniente, así como a eliminarlos, limitarlos o impedir el acceso a ellos, de manera temporal o definitiva, así como denegar el acceso al Sitio Web a los Clientes y Usuarios que hagan un mal uso de los contenidos y/o incumplan con cualesquiera de las CU que aparecen en el presente documento.

Privalia informa que no garantiza:

- a. que el acceso al Sitio Web y/o a las páginas de enlace sea ininterrumpido o libre de error;

## · Condiciones de uso ·

- b. que el contenido o software al que los Clientes y Usuarios accedan a través de internet o del Sitio Web de las páginas de enlace no contengan error alguno, virus informático u otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema o en los documentos electrónicos y archivos almacenados en su sistema informático o cause otro tipo de daño;
- c. el aprovechamiento que de la información o contenido de este Sitio Web o páginas de enlace que los Clientes y Usuarios pudieran realizar para sus propósitos personales.

La información contenida en este Sitio Web debe ser considerada por los Clientes y Usuarios como divulgativa y orientadora, tanto con relación a su finalidad como a sus efectos, motivo por el cual:

Privalia no garantiza la exactitud de la información contenida en este Sitio Web y por consiguiente no asume responsabilidad alguna sobre los posibles perjuicios o incomodidades para los Clientes y Usuarios que pudiesen derivarse de alguna inexactitud presente en el Sitio Web.

### NUESTRA RESPONSABILIDAD

Privalia no asume responsabilidad alguna derivada, a título enunciativo pero no limitativo:

- a. De la utilización que los Clientes o Usuarios puedan hacer de los materiales de este Sitio Web o páginas de enlace, ya sean prohibidos o permitidos, en infracción de los derechos de propiedad intelectual y/o industrial de contenidos del Sitio Web o de terceros.
- b. De los eventuales daños y perjuicios a los Clientes o Usuarios causados por un funcionamiento normal o anormal de las herramientas de búsqueda, de la organización o la localización de los contenidos y/o acceso al Sitio Web y, en general, de los errores o problemas que se generen en el desarrollo o instrumentación de los elementos técnicos que el Sitio Web o un programa facilite al Usuario.
- c. De los contenidos de aquellas páginas a las que los Clientes o Usuarios puedan acceder desde enlaces incluidos en el Sitio Web, ya sean autorizados o no.
- d. De los actos u omisiones de terceros, con independencia de que estos terceros pudiesen estar unidos a Privalia mediante vía contractual.
- e. Del acceso de menores de edad a los contenidos incluidos en el Sitio Web, siendo responsabilidad de sus progenitores o tutores ejercer un control adecuado sobre la actividad de los hijos o menores a su cargo o bien instalar alguna de las herramientas de control del uso de Internet con el objeto de evitar (i) el acceso a materiales o contenidos no aptos para menores, así como (ii) el envío de datos personales sin la previa autorización de sus progenitores o tutores.
- f. De las comunicaciones o diálogos en el transcurso de los debates, foros, chats y comunidades virtuales que se organicen a través de o entorno al Sitio Web y/o páginas de enlace, ni responderá, por tanto, de los eventuales daños y perjuicios que sufran los Clientes o Usuarios particulares y/o colectivos a consecuencia de dichas comunicaciones y/o diálogos.

Privalia no será responsable en ningún caso cuando se produzcan:

- a. Errores o retrasos en el acceso al Sitio Web por parte del Cliente a la hora de introducir sus datos en el formulario de pedido, la lentitud o imposibilidad de recepción por parte de los destinatarios de la confirmación del pedido o cualquier anomalía que pueda surgir cuando estas incidencias sean debidas a

## · Condiciones de uso ·

problemas en la red Internet, causas de caso fortuito o fuerza mayor y cualquier otra contingencia imprevisible ajena a la buena fe de Privalia.

- b. Fallos o incidencias que pudieran producirse en las comunicaciones, borrado o transmisiones incompletas, de manera que no se garantiza que los servicios del Sitio Web estén constantemente operativos.
- c. De los errores o daños producidos al Sitio Web por un uso del servicio ineficiente y de mala fe por parte del Cliente.
- d. De la no operatividad o problemas en la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente y/o Usuario para el envío de la confirmación del pedido.
- e. En todo caso, Privalia se compromete a solucionar los problemas que puedan surgir y a ofrecer todo el apoyo necesario al Cliente y/o Usuario para llegar a una solución rápida y satisfactoria de la incidencia.
- f. Asimismo, Privalia tiene derecho a realizar durante intervalos temporales definidos, campañas promocionales para promover el registro de nuevos miembros en su servicio. Privalia se reserva el derecho de modificar las condiciones de aplicación de la promociones, prorrogarlas comunicándolo debidamente, o proceder a la exclusión de cualquiera de los participantes de la promoción en el supuesto de detectar cualquier anomalía, abuso o comportamiento poco ético en la participación de los mismos.

## NULIDAD

En caso de que cualquier cláusula de las presentes CU sea declarada nula, las demás cláusulas seguirán vigentes y se interpretarán teniendo en cuenta la voluntad de las partes y la finalidad misma de las presentes CU.

Privalia podrá no ejercer alguno de los derechos y facultades conferidos en este documento lo que no implicará en ningún caso la renuncia a los mismos salvo reconocimiento expreso por parte de Privalia o prescripción de la acción que en cada caso corresponda.

## MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO

Privalia se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, la presentación y configuración del Sitio Web, así como las presentes CU o Condiciones Generales. Por ello, Privalia recomienda al Cliente y/o Usuario leerlas atentamente cada vez que acceda al Sitio Web. Los Clientes y Usuarios siempre dispondrán de estas CU en un sitio visible, libremente accesible para cuantas consultas quiera realizar. En cualquier caso, la aceptación de las CU, vigentes en cada momento, será un paso previo e indispensable a la adquisición de cualquier Producto disponible a través del Sitio Web.

## LEY APLICABLE Y ARBITRAJE

Las presentes CU se rigen por la legislación mexicana aplicable en la materia. Para resolver cualquier controversia o conflicto que se derive de las presentes CU, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiere corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros.