

# Términos y condiciones

## 1. GENERAL

Los siguientes términos y condiciones y cualquier otra regla relacionada con la venta de productos V-SHOES en México a través de la plataforma digital o de comercio electrónico y que estén disponibles según lo dispuesto en estas condiciones de venta (en conjunto, los "Términos y condiciones"), se aplicarán a todas las ventas de productos que usted (el "Cliente" o "usted") pueda realizar con V-SHOES SA DE CV, con domicilio en Av. Instituto Tecnológico S/N, Colonia. La comunidad C.P 54070, Tlalnepantla de Baz, México.

Puede contactarnos en línea a través del sitio web de V-SHOES, identificado por el nombre de dominio <https://mx.vshoes.com/>, o por teléfono 53-90-03-10 en el Centro de Servicio al Cliente de V-SHOES (el "Centro de atención al cliente"). Puede comunicarse con nosotros por cualquiera de estos medios para enviar, aclaraciones, quejas o reclamos en relación con estos Términos y Condiciones.

Estos Términos y Condiciones se aplican únicamente a las ventas realizadas a través de la Plataforma a personas dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos al momento de realizar el pedido. Los Términos y Condiciones aplicables a cualquier pedido realizado a través de la Plataforma son los vigentes en el momento en que se realiza el pedido correspondiente. Para los pedidos realizados a través de la Plataforma, cuando marca la casilla "He leído y acepto los Términos y Condiciones" en la sección de pago de la Plataforma antes de realizar su pedido con V-SHOES, acepta estos Términos y. Si se niega a aceptar estos Términos y condiciones, no podrá solicitar ningún producto V-SHOES desde la Plataforma. Las ventas realizadas a través de las boutiques V-SHOES y / o minoristas autorizados no están sujetas a estos Términos y condiciones.

Recomendamos leer estos Términos y Condiciones, así como consultar nuestro sitio periódicamente para estar informado de cualquier cambio. V-SHOES podrá modificar periódicamente los Términos y Condiciones, a su entera discreción, de conformidad con las nuevas disposiciones legales y prácticas aplicables a las ventas a través de las Plataformas. Y" acepto los Términos y condiciones ", usted acepta estar sujeto a los Términos y condiciones de venta vigentes en el momento de realizar el pedido. También se considerará que las personas que utilicen o naveguen por la Plataforma, sin realizar pedidos, en virtud de dicho uso, han acordado estar vinculadas por nuestros Términos y de uso de la Plataforma y nuestro | [mx. V-SHOES.com / privacy-policy.html](https://mx.vshoes.com/privacy-policy.html), que se incorpora aquí como referencia. Si no está de acuerdo con algún cambio en los Términos y Condiciones, debe comunicarse de inmediato con el Centro de Servicio al Cliente para cancelar su registro y abstenerse de solicitar cualquier producto V-SHOES a través de la Plataforma.

## 2. ELEGIBILIDAD PARA COMPRAR

Solo podrán realizar compras en la Plataforma aquellas personas que declaren ser mayores de edad, que tengan capacidad de obligarse y que se encuentren dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos. En el caso de menores de edad, sus padres o tutores deberán realizar los pedidos por ellos. Cualquier pedido realizado en violación de esta disposición será nulo y sin efecto.

## 3. DISPONIBILIDAD / CANTIDAD DEL PRODUCTO

Todos los pedidos realizados a través de la Plataforma están sujetos a disponibilidad y aceptación por parte de V-SHOES.

V-SHOES se reserva el derecho de cambiar la variedad de artículos ofrecidos en la Plataforma y puede, de vez en cuando, limitar la cantidad de productos V-SHOES que un Cliente puede ordenar en una sola sesión de compra, sin previo aviso. V-SHOES también se reserva el derecho de rechazar en cualquier momento, sin previo aviso, pedidos que exceden un cierto número de productos autorizados. Tenga en cuenta que solo la mercancía que muestra el ícono "Agregar al carrito de compra" está disponible para la venta a través de la Plataforma.

También puede llamar al Centro de Servicio al Cliente 55-6577-1580 y le proporcionaremos más información sobre la disponibilidad del producto.

## 4. REGISTRO DE CUENTA, INFORMACIÓN PERSONAL

Para realizar un pedido en la Plataforma, debe registrarse y crear una cuenta en línea en la Plataforma. Para crear esta cuenta, se le pedirá que proporcione información personal válida y actual, como su nombre legal, número de teléfono y dirección de correo electrónico, y que confirme que es mayor de edad. Los mecanismos para proteger su información personal y bancaria se mencionan a continuación.

Al completar el registro de su cuenta de la Plataforma, se le permitirá iniciar sesión en su cuenta de la Plataforma y crear un nombre de usuario y contraseña permanentes. Usted es responsable de seguro de que su contraseña y el inicio de sesión de su cuenta se mantiene en secreto en todo momento. V-SHOES no es responsable del uso indebido de su cuenta en relación con y / o como resultado del acceso y uso de su contraseña y acceso a la cuenta por parte de un tercero.

Consulte nuestro Aviso de privacidad para obtener más detalles sobre cómo podemos usar y proteger su información personal.

Al realizar un pedido en la Plataforma, se le pedirá que proporcione información personal según corresponda, como la dirección de envío, la dirección de facturación y los detalles de pago. V-SHOES o sus proveedores externos pueden recopilar información adicional en este momento con fines de seguridad y antifraude.

Usted declara y garantiza que la información personal que proporciona es verdadera, válida, completa y actual en todos los aspectos, y confirma que es la persona nombrada en el envío (a menos que el artículo sea un regalo) y proporcionará la información de facturación.

Si la información que proporciona en la Plataforma cambia, ofrece esa información directamente en la Plataforma, informe al Centro de Servicio al Cliente o notifique a V-SHOES a la siguiente de correo electrónico: [vshoes053@gmail.mx](mailto:vshoes053@gmail.mx), o según lo establecido en nuestro aviso de privacidad.

## **5. PEDIDOS**

Al realizar un pedido en la Plataforma, los pedidos se han de procesar de la siguiente manera: una vez que haya elegido un producto, haga clic en el icono "Agregar al carrito de compra" para colocar este producto en su carrito de compra. Luego puede decidir continuar comprando otros productos y agregarlos a su carrito de compras (sujeto a disponibilidad y límites de cantidad) o proceder a "Pagar" haciendo clic en este botón. También puede eliminar uno o más productos que haya seleccionado haciendo clic en "X" junto al producto que ha elegido en el carrito de compra. Una vez en la página de pago, revise los detalles de su pedido y la información personal (incluido el correo electrónico, la dirección de envío, la dirección de facturación y la información de pago), marca la casilla junto a "

V-SHOES se reserva el derecho de rechazar, cancelar y rescindir pedidos en cualquier momento cuando exista una razón justificada para hacerlo. Se considerará que existe una buena causa si: surge o existe una disputa sobre el pago de un pedido anterior; V-SHOES sospecha razonablemente que ha participado o está participando en actividades fraudulentas o que ha infringido estos Términos y Condiciones; o si alguna de la información proporcionada es falsa o inexacta.

## **6. PRECIOS, IMPUESTOS Y GASTOS DE ENVÍO**

Todos los precios que se muestran en las páginas de productos de la Plataforma están en pesos mexicanos. Los impuestos están incluidos en los precios mostrados en la plataforma.

V-SHOES podrá decidir, a su propia discreción, el costo de envío de los productos, el cual podrá ser calculado en función del monto de compra de los productos y el área de entrega indicada por los clientes. V-SHOES, a su propia discreción, puede decidir no cobrar costos de envío en los casos en que el monto de la compra sea superior a una cierta cantidad o en los casos en que se realicen promociones en ciertas áreas de entrega.

V-SHOES no estará obligado a realizar envíos fuera de México o en áreas que estén fuera del alcance de las empresas de paquetería con las que V-SHOES colabora. Cualquier envío estará sujeto a la Política de envío a continuación.

## 7. PAGO CON TARJETA DE DÉBITO O CRÉDITO

V-SHOES acepta las siguientes tarjetas de crédito: Visa, MasterCard y tarjetas de débito Visa o MasterCard, PayPal.

Al realizar un pedido en la Plataforma, debe ingresar sus datos de pago en el formulario correspondiente. Todos los titulares de tarjetas de crédito / débito están sujetos a controles de validación y autorización por parte del emisor de la tarjeta. Si el emisor de su tarjeta de pago se niega a autorizar el pago a V-SHOES, la entrega del producto se suspenderá y debe comunicarse directamente con el emisor de su tarjeta para resolver este problema. V-SHOES no será responsable de ningún retraso o falta de entrega debido a esta causa.

En el caso de que por cualquier motivo el emisor de la tarjeta retenga el pago a V-SHOES, solicite su devolución o realice algún cargo a V-SHOES en relación con su pedido, V-SHOES podrá, según sea el caso: suspender la entrega del producto, sin responsabilidad; solicitar el pago del importe por cualquier otro medio; ejercer las acciones legales necesarias para obtener el pago, rescisión de la venta y / o devolución del producto; sin perjuicio de cualquier otra acción que pudiera corresponder a V-SHOES.

Para procesar su pedido, podemos realizar controles de seguridad en su tarjeta de crédito / débito. Se cobrará el importe total de su compra al registrar su pedido en la plataforma, y se le cobrará el precio de compra correspondiente. Al enviar una oferta para comprar productos V-SHOES en la Plataforma, usted autoriza expresamente a V-SHOES a realizar los controles de seguridad que V-SHOES considere transmitir u obtener información (incluida cualquier información actualizada) sobre usted o de terceros de vez en cuando. Incluyendo, pero no limitado a, su número de tarjeta de crédito, para autenticar su identidad, para validar su tarjeta de crédito, para obtener una autorización de tarjeta de crédito y para autorizar transacciones de compra individuales.

V-SHOES toma precauciones, incluidas medidas administrativas, técnicas y físicas, para proteger su información personal de pérdida, robo y uso indebido, así como del acceso, divulgación, alteración y destrucción no autorizada. Desafortunadamente, la transmisión de información a través de Internet no es completamente segura. Aunque implementaremos las medidas adecuadas para proteger su información personal, no podemos garantizar la seguridad de los datos que transmite; por lo tanto, cualquier transmisión es bajo su propio riesgo y no nos hacemos responsables. Para obtener más información sobre cómo usamos y protegemos su información, consulte nuestro Aviso de privacidad disponible en <https://mx.V-SHOES.com/politica-de-privacidad.html>

## 8. REVISIÓN Y CONFIRMACIÓN

Antes de realizar su pedido a través de la Plataforma, le recomendamos que verifique y confirme exactamente todos los detalles, incluidos, entre otros, los productos solicitados, la dirección de entrega de los productos, los costos de envío, la información de pago, la información de facturación y cualquier otro dato relacionado a su pedido.

## 9. RECONOCIMIENTO Y CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO

Una vez que su pedido se haya realizado en la Plataforma, encontrará un acuse de recibo por correo electrónico, reconociendo los detalles de su pedido. Este reconocimiento de pedido contendrá un número de referencia asignado por V-SHOES. Asegúrese de guardar este número de referencia para futuras referencias relacionadas con su pedido. Este reconocimiento de pedido no es una aceptación de su pedido. Después de la transmisión de la confirmación del pedido, V-SHOES completará sus comprobaciones de crédito legal, antifraude, de seguridad y relacionadas y, si es aceptable, procesará su pedido.

Una vez que se hayan completado los controles legales, V-SHOES le enviará una Confirmación de Pedido por correo electrónico. La confirmación constituye la aceptación de su pedido por parte de V-SHOES e indica la existencia de un acuerdo de venta vinculante.

## 10. CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En caso de tener alguna duda sobre la información contenida en este sitio web, ya sea relacionado con los productos y / o servicios ofertados, o de las transacciones realizadas en el sitio web, el Consumidor podrá comunicarse con el Centro de Atención al Cliente de V-SHOES a través de los siguientes medios:

Números telefónicos: 55-6577-1580

Correo electrónico: [vshoes053@gmail.mx](mailto:vshoes053@gmail.mx)

## 11. CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO

El Reconocimiento del Pedido y la Confirmación del Pedido que se envían por correo electrónico se consideran recibidos cuando pueden acceder a ellos en su computadora o dispositivo móvil. La Confirmación del Pedido será prueba de un acuerdo vinculante entre usted y V-SHOES.

## 12. POLÍTICAS DE ENVÍO

Solo aceptamos pedidos para entrega a direcciones dentro de la República Mexicana. V-SHOES puede restringir las áreas de entrega si es necesario. Las áreas de entrega serán informadas a los usuarios a través de la Plataforma. V-SHOES tendrá una tarifa estándar para envíos a todo México, el cual estará disponible en su sitio web.

Los plazos de entrega se calcularán en función de la zona de entrega y siempre serán en días hábiles. El plazo de entrega estimado será de 5 a 7 días hábiles, salvo que exista un caso de fuerza mayor que justifique un plazo de entrega mayor, en cuyo caso se informará al Cliente sobre las causas del retraso. Al estimar el tiempo de entrega del paquete, se considerará el tiempo para la aprobación del pago, la verificación de la dirección y el procesamiento del pedido.

Una vez procesado el pedido y listo para su envío, le enviaremos la Confirmación del Pedido por correo electrónico. Cuando realiza un pedido en la Plataforma, falta una notificación por correo electrónico con la información para que pueda rastrear su pedido en línea o por teléfono.

Cada paquete de entrega contendrá, además de su producto V-SHOES comprado: (i) si corresponde, todos los accesorios relacionados; (ii) la tarjeta de garantía (si el producto tiene garantía); y / o (iii) en su caso, el correspondiente certificado de autenticidad.

V-SHOES asegura cada compra durante el tiempo que está en tránsito hasta que se entrega. V-SHOES no es responsable por daños o pérdidas de bienes que ocurran después de la entrega a la dirección de envío proporcionada. Requerimos la firma de un adulto para confirmar la aceptación de cada producto V-SHOES entregado, momento en el cual se transfiere la responsabilidad por los productos comprados. El cliente comprende y acepta que la evidencia de la firma de dicho destinatario (o en dicha dirección de entrega) es evidencia de la entrega y ejecución del contrato de venta por parte de V-SHOES y la transferencia de responsabilidad al destinatario de la misma manera que si el producto le hubiera sido entregado.

### 13. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Para garantizar su completa satisfacción, un Cliente o un destinatario de un producto V-SHOES puede devolver los productos V-SHOES de acuerdo con la política de devolución y cambio que se establece a continuación. Todas las devoluciones y cambios están sujetos a los Términos y Condiciones que se encuentran a continuación. V-SHOES puede rechazar devoluciones de productos V-SHOES que no cumplan con las condiciones y plazos establecidos a continuación.

#### 13.1 Periodo de devolución

Los productos V-SHOES comprados a través de la plataforma V-SHOES pueden devolverse para obtener un reembolso que puede solicitarse dentro de los sesenta (60) días a partir de la fecha de entrega del producto.

#### 13.2 Proceso de devolución



En caso de devoluciones, los productos deben estar en su estado original, sin usar y acompañados del correspondiente recibo de compra. Los artículos que muestren signos de desgaste no se pueden cambiar, devolver ni reembolsar.

Si un Cliente o Destinatario de un Regalo desea devolver un producto comprado en línea, esa persona debe comunicarse con nuestro Servicio de Atención al Cliente, quien generará una etiqueta que se enviará al Cliente, para que pueda devolver el producto correspondiente.

### 13.3 Condiciones para devolver un producto

Los productos V-SHOES deben devolverse nuevos y sin usar, en perfecto estado, con todos los materiales de protección en su lugar, etiquetas y adhesivos, así como la caja y el paquete de entrega originales de V-SHOES, incluidos todos los accesorios y documentos. V-SHOES no aceptará ninguna devolución si el producto muestra signos de desgaste o ha sido usado o alterado de su estado original.

Todas las devoluciones estarán sujetas a un estricto control de calidad por parte de V-SHOES para garantizar que los productos devueltos cumplan con estos requisitos. Si los productos no cumplen con los estándares del control de calidad,

V-SHOES rechazará la devolución y los productos serán devueltos al cliente. Si el producto devuelto cumple con el Control de calidad, V-SHOES procederá al reembolso.

### 13.4 Reembolsos

El valor de las compras realizadas con tarjeta de débito o crédito se abonará en el método de pago original.

Si tiene alguna pregunta sobre los tiempos de procesamiento de los reembolsos, consulte directamente con su institución financiera sobre los tiempos de procesamiento de los reembolsos.

Asegúrese de seleccionar el artículo correcto a devolver, para evitar que se le cobre de nuevo o que se produzca un retraso en el reembolso.

### 13.5. Intercambios

No realizamos cambios directamente. Si el Cliente desea cambiar un artículo, debe seguir los pasos de nuestro proceso de reembolso y realizar un nuevo pedido. El cliente recibió una etiqueta de envío de devolución prepagada y recibió su nuevo pedido mediante envío gratuito.

Para obtener ayuda con un nuevo pedido de un tamaño o color diferente, el Cliente debe comunicarse con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

### 13.6. Productos defectuosos

V-SHOES es extremadamente cuidadoso para garantizar que cada producto cumpla estrictamente con nuestros criterios de calidad.

En caso de recibir, un producto que parezca estar dañado, puede devolverlo a V-SHOES de acuerdo con la política de devolución. Una vez recibido, V-SHOES puede clasificar el producto devuelto como producto defectuoso.

Tenga en cuenta que los artículos que se dañen como resultado del desgaste o el uso no se consideran defectuosos.

Si V-SHOES declara que su producto es defectuoso, se propondrán las siguientes soluciones al Cliente o al Destinatario del regalo, según corresponda:

i) Usted, como Cliente, puede solicitar un reembolso del precio total de su compra inicial.

Esta cláusula no es una política de garantía; si el producto tiene garantía, se registrará por los términos y condiciones contenidos en la póliza correspondiente.

### 13.7. Garantías

En su caso, V-SHOES se compromete a entregar cada producto junto con su respectiva garantía, la cual podrá ser entregada junto con el ticket de compra y / o por correo electrónico. En caso de que el consumidor necesite hacer válida la garantía, deberá seguir las instrucciones contenidas en la garantía y ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente, ya sea por teléfono o por correo electrónico.

Las condiciones específicas para la vigencia de la garantía estarán definidas en la política de garantía del producto o en su empaque.

## 14. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

Intentamos asegurarnos de que la información, incluidas las descripciones de los productos, las dimensiones y los colores, proporcionadas en la Plataforma, en anuncios o catálogos, sea precisa y completa. La información descrita en las Plataformas se incluirá en español, sin perjuicio de que determinada información pueda aparecer en otro idioma.

Si tiene alguna pregunta sobre las descripciones de los productos, lo invitamos a comunicarse con el Centro de Atención al Cliente.

## 15. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nuestra responsabilidad se limita a las disposiciones de estos Términos y condiciones y, por lo tanto, en la medida permitida por la ley, renunciamos y excluimos cualquier otra responsabilidad.



Nuestra responsabilidad ante usted por cualquier defecto en los productos, demora en el envío, mal pedido o cualquier otro error, en ningún caso excederá el cien por ciento (100%) del precio del producto (s) en su pedido.

No somos responsables de ningún daño o pérdida causados por fallas en el sistema, el servidor o Internet, así como cualquier virus que pueda infectar su computadora como resultado del acceso o uso de la plataforma. V-SHOES no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de la Plataforma.

#### **16.DISPOSICIONES GENERALES**

Si alguna disposición, o parte de una disposición, de estos Términos y se considera ilegal, inválida o inaplicable, las Condiciones restantes de estos Términos y Condiciones no se verán afectados y seguirán siendo plenamente válidas, vinculantes y exigibles. .

Estos Términos y Condiciones (y los términos asociados incorporados por referencia) constituyen el acuerdo completo entre usted y nosotros en relación con el pedido de productos o servicios, y reemplazan y extinguen todos los acuerdos anteriores, borradores de acuerdos, entendimientos, compromisos o contratos colaterales de cualquier naturaleza hecha por las partes, ya sea oral o escrita, en relación con dicho tema.

#### **17. LEY APLICABLE**

Para operaciones dentro de la República Mexicana, estos Términos y Condiciones se registrarán e interpretarán de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Cualquier disputa, controversia o reclamo que surja de o esté relacionado con los Términos y Condiciones, incluida la validez, invalidez, incumplimiento o terminación de los Términos y Condiciones, o cualquier producto comprado a V-SHOES a través de la Plataforma puede ser enviado a conciliación ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

No somos responsables de ninguna falla o retraso en el desempeño o cumplimiento de nuestras obligaciones bajo estos Términos y Condiciones que surjan de casos fortuitos o fuerza mayor, o cualquier causa fuera de nuestro control.

La renuncia por nuestra parte de cualquier incumplimiento de cualquier disposición de estos Términos y Condiciones no se interpretará como una renuncia a cualquier otro incumplimiento posterior.

Este acuerdo es entre nosotros y usted. Ninguna otra persona tendrá derecho a cumplir cualquiera de sus términos.

**18. CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES** El acceso, uso y / o celebración de transacciones a través de este sitio web constituye la aceptación tácita de estos términos y condiciones, que se entenderán leídos y debidamente aceptados.