

Términos y Condiciones

DIONAEA S.A. de C.V.

- I. Términos y condiciones aplicables a la compraventa de productos DIONAEA.
- II. Restricciones de edad.
- III. Condiciones de compra de los productos DIONAEA.
- IV. Modalidades de pago.
- V. Transacción del pago y reserva del pedido.
- VI. Proceso de confirmación y aprobación del pedido.
- VII. Entrega de producto.
- VIII. Excepciones de entrega.
- IX. Productos no suministrado o suministrado incorrectamente.
- X. Reglas generales para casos de devolución y tipos de devolución.
- XI. Devolución de pedido por retracto de compra.
- XII. Devolución de pedido suministrado incorrectamente.
- XIII. Devolución de pedido por calidad, producto dañado o defectuoso.
- XIV. Instrucciones para devolución de producto a través de la empresa de mensajería.
- XV. Cambio de producto en tiendas DIONAEA.
- XVI. Reembolso de dinero.
- XVII. Requisitos para retiro de reembolso en ventanilla de banco.
- XVIII. Rescisión de compraventa
- XIX. Información de contacto.
- XX. Ley y Jurisdicción aplicables.
- XXI. Privacidad.

I. Términos y condiciones aplicables a la compraventa de productos DIONAEA.

El presente contrato de compraventa entre DIONAEA S.A. DE C.V. y el consumidor, se regirá bajo los presentes Términos y Condiciones, el cual se perfeccionará una vez que el precio de la mercancía haya sido cubierto, aceptado y reconocido por los sistemas de pago de DIONAEA S.A. DE C.V. los cuales se especificarán posteriormente y una vez verificado el pago, DIONAEA S.A. DE C.V. realizará la entrega de los productos seleccionados y pagados por el consumidor, en el domicilio que éste le indique.

II. Restricciones de edad.

La compraventa únicamente podrá realizarse por personas que tengan 16 años de edad cumplidos o mayores a esta, por lo que las personas menores de 16 años de edad no podrán realizar una compraventa, sino a través de su padre o tutor legal, o quien detente el ejercicio de la patria potestad, guarda y custodia.

III. Condiciones de compra de los productos DIONAEA.

1. Los consumidores únicamente podrán comprar productos: (a) que estén disponibles para su venta y cuyos detalles aparezcan en la tienda en línea de DIONAEA; (b) productos cuya entrega pueda realizarse dentro del territorio del Estado de México por la empresa de mensajería, (c) cuyo fin no sea su comercialización o lucro por parte del consumidor. La enajenación con fines comerciales de los productos adquiridos fuera de los canales autorizados puede constituir un delito.

2. Los detalles de los productos disponibles para su compra, incluyendo su correspondiente precio, se encuentran especificados en la tienda en línea de DIONAEA S.A. DE C.V. DIONAEA S.A. DE C.V. adoptará todas las medidas necesarias para garantizar que todos los detalles, las descripciones y los precios de los productos que aparecen en la tienda en línea de DIONAEA S.A. DE C.V. sean correctos.

3. Los productos enunciados en la tienda en línea de DIONAEA, se ofrecen en las cantidades disponibles, con las características de tamaños y especificaciones visibles al momento de realizar la compra.

4. Para efectuar una compra, el consumidor deberá ingresar a la tienda en línea de DIONAEA S.A. DE C.V. en el sitio **(Insertar Link)** y seleccionar el o los productos que desee comprar, debiendo llenar el formulario correspondiente, en el

cual se le requerirán algunos datos personales, entre ellos un correo electrónico para contactar al consumidor durante el proceso de compra.

5. Los productos seleccionados por el consumidor, serán incluidos en la canasta/carrito de compra. Al finalizar la selección de productos, el consumidor deberá presionar el botón “Ir a la caja” para tener acceso a la página de resumen del pedido en la que podrá identificar precio, descripción y cantidad de los productos seleccionados o bien corregir o modificar su pedido.

6. Al final de la página de la compra del producto, el consumidor deberá presionar el botón “Finalizar” para que pueda realizar el pago del o de los productos seleccionados y DIONAEA S.A. DE C.V. pueda procesar la compraventa de su pedido, lo cual lo podrá realizar mediante los sistemas de pago que se describen en el apartado “IV. Modalidades de Pago.”

7. Una vez terminado este procedimiento, DIONAEA S.A. DE C.V. notificará al consumidor a través de un correo electrónico que más abajo se indica, la confirmación del pedido de los productos.

IV. Modalidades de pago.

1. El consumidor podrá pagar con su tarjeta bancaria, ya sea de crédito o débito Visa, MasterCard y American Express. El cobro en su tarjeta bancaria se realizará cuando haya sido autorizado por la compañía procesadora la compra de los productos y previo a la entrega de los mismos.

2. El pago mediante tarjeta de crédito y/o débito es totalmente seguro. La totalidad de la transacción se realiza de forma cifrada a través de un servidor de validación bancaria utilizándose el protocolo de encriptación SSL (Secure Socket Layer), así el número de su tarjeta de crédito y la fecha de caducidad quedan instantáneamente encriptados en su ordenador antes de ser enviados al protocolo SSL.

3. Asimismo, el consumidor podrá realizar su pago mediante transferencia bancaria en efectivo, para lo cual el sistema mostrará las indicaciones al momento de realizar la compra, de acuerdo a lo siguiente:

- a) Respecto a las instituciones bancarias autorizadas, al realizarlo a través de nuestro proveedor denominado “PayPal”, el consumidor deberá seguir las instrucciones que aparezcan al momento de realizar el pago.

- b) Por lo que respecta a pagos en efectivo, el consumidor deberá seleccionar el enlace a la tienda de conveniencia de su elección, al momento de realizar el pago, y seguir las instrucciones que aparecen en las respectivas páginas.

4. En caso de que el consumidor requiera factura fiscal por la compra de productos, deberá solicitarla al momento de realizar el procedimiento de compra. Para tal efecto, deberá proporcionar sus datos de facturación completos y correctos. Una vez emitida la factura no habrá re-facturación. DIONAEA se obliga a emitir la factura fiscal correspondiente de acuerdo a los requisitos fiscales establecidos en la ley vigente.

V. Transacción del pago y reserva del pedido.

1. Para el caso de que el consumidor haya realizado el pago a través de tarjeta de crédito o débito, DIONAEA S.A. DE C.V. solicitará a la compañía procesadora de dicha tarjeta, la autorización para poder realizar el cargo por el importe total de su compra, el cual es indicado en la página de resumen de pedido. Si la tarjeta de crédito o débito del consumidor no es autorizada, la compraventa no podrá realizarse.

2. Asimismo, el consumidor podrá optar por el pago en efectivo, el cual podrá realizarse en las tiendas de conveniencia que se detallan en el apartado “IV Modalidades de Pago”.

3. El consumidor reconoce y acepta pagar a DIONAEA el importe total de los productos, previo a que el consumidor reciba los mismos.

El proceso de autorización por pago con tarjeta de crédito, débito o efectivo, podrá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el consumidor proporcioné los datos de su tarjeta de crédito o débito, o bien efectué un pago en efectivo a través de las tiendas de conveniencia.

4. Para asegurar la compraventa al consumidor, DIONAEA S.A. DE C.V. reservará dentro de su inventario el o los productos que el consumidor adquiera durante un plazo de 3 (tres) días hábiles mencionados en el numeral que antecede. Transcurrido el plazo antes mencionado y en caso de que no se haya perfeccionado la compraventa de productos a través del pago, estos dejarán de estar reservados y volverán a estar disponibles en la tienda en línea para que otro consumidor pueda adquirirlos.

5. En caso de que no se haya podido realizar la reserva de productos, el consumidor recibirá una notificación por correo electrónico en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas, a partir de la fecha en que DIONAEA haya recibido los datos de su tarjeta bancaria o el pago en efectivo, informándole cual o cuales de los productos no pudieron reservarse. Por lo anterior DIONAEA S.A. DE C.V. Realizará una compensación al consumidor, para lo cual el consumidor dispondrá de 2 (dos) días hábiles, a partir de la fecha en que haya recibido la notificación mencionada en el numeral anterior, para comunicarse al área de Servicio al Cliente, al número telefónico (52) 55-14-19-15-54(celular), a efecto de informar a DIONAEA S.A. DE C.V. la elección de compensación que elija entre las siguientes dos opciones:

- a) El consumidor podrá elegir otro producto cuyo valor puede exceder hasta en un máximo del equivalente al 20% adicional al valor de venta del producto que originalmente haya seleccionado y respecto del cual le haya sido notificado como no disponible, para la cual el consumidor no estará obligado a pagar dicho excedente o,
- b) Solicitar el reembolso por el importe total del valor del producto que el consumidor haya comprado y respecto del cual le haya sido notificado como no disponible. En este segundo caso, el reembolso se llevará a cabo en un máximo de 10 (diez) días hábiles, para cuyo efecto el consumidor deberá seguir las instrucciones establecidas en el apartado “XVI. Reembolso de dinero”, así como en el apartado “XVII. Requisitos para retiro de reembolso en ventanilla de banco”.

VI. Proceso de confirmación y aprobación del pedido.

DIONAEA S.A. DE C.V. Llevará el proceso de confirmaciones y aprobaciones del pedido, el cual le será notificado al consumidor mediante una serie de correos electrónicos de la siguiente manera:

- 1. DIONAEA S.A. DE C.V. Enviará al consumidor un primer correo electrónico confirmando la recepción del pedido de productos (“Pedido Confirmado”), lo cual no constituye una aceptación automática del pedido por DIONAEA, sino hasta el momento en que DIONAEA S.A. DE C.V. Reciba la autorización referente al pago.
- 2. DIONAEA S.A. DE C.V. Enviará al consumidor un segundo correo electrónico una vez que se haya aprobado el pago del importe total de su pedido de productos. (“Confirmación de Pago”).

3. El consumidor recibirá un tercer correo electrónico por parte de DIONAEA, confirmando que los productos que ha solicitado le han sido enviados ("Pedido Enviado").

VII. Entrega de producto.

1. DIONAEA S.A. DE C.V. Realizará la entrega del pedido, en el domicilio indicado por el consumidor, el cual deberá encontrarse dentro del Estado de México.

2. Una vez que el consumidor reciba el correo electrónico "Pedido Enviado", DIONAEA S.A. DE C.V. través de la empresa de mensajería, entregará su pedido dentro de los plazos establecidos anteriormente, para lo cual la empresa de mensajería realizará 3 (tres) intentos de entrega.

3. Si el consumidor desea rastrear el envío de su pedido podrá darle seguimiento, por medio del número de guía que le fue proporcionado a través del correo electrónico "Pedido enviado".

4. Las entregas se realizarán únicamente de las 9:00 hasta las 20:30 horas en días hábiles a través de la empresa de mensajería por lo que no se realizarán en fines de semana o en días festivos en los que oficialmente no haya servicio de bancos en México (esta connotación de "día hábil" o "días hábiles" será la que se utilizará a lo largo de este contrato de compraventa, cuando se haga referencia a dichos términos.)

5. En compras de productos por un valor inferior \$1499.00 (Mil cuatrocientos noventa y nueve pesos mexicanos) DIONAEA S.A. DE C.V. Realizará un cobro al consumidor por envío de \$99.00 (Noventa y nueve pesos), este monto por envío es fijo. En caso de devolución del producto ya sea por retracto de compra, despacho incorrecto o por calidad, daño o defectuoso (conforme se definen en las cláusulas XI, XII y XIII), siempre y cuando se devuelva la totalidad de los productos originalmente solicitados, el costo por envío le será reembolsado en su totalidad, a través de los mismos medios de reembolso establecidos en el apartado denominado "XVI. Reembolso de Dinero." Si la devolución de la cantidad de los productos es parcial, no se efectuará el reembolso del costo del envío.

6. Todas las entregas irán acompañadas de un acuse de recibo. Los plazos de entrega serán entre 2 (dos) a 6 (seis) días hábiles, a partir de que el consumidor reciba el correo electrónico de "Pedido enviado".

7. En caso de que el consumidor, no llegue recibir en el plazo mencionado en el numeral anterior la entrega de su pedido, deberá comunicarse al área de Servicio al Cliente marcando el número telefónico (52) 55-14-19-15-54(celular), a efecto de verificar el estado de su pedido, para lo cual se le solicitará proporcione el número

de orden de su pedido a fin de que el área de Servicio al Cliente le notifique vía correo electrónico o telefónicamente el estado en que se encuentra la entrega. La notificación respecto al estado de su pedido se realizará en un plazo no mayor a 1 (un) día hábil contado a partir de que el consumidor se comunicó para verificar el estado de su pedido.

8. En caso de que exista un retraso y este sea por causas imputables a DIONAEA S.A. DE C.V. a la empresa de mensajería encargada de la entrega, el consumidor tendrá el derecho de recibir por concepto de compensación a elección suya un producto de los que se encuentren disponibles dentro de la tienda en línea de DIONAEA, cuyo valor podrá ser por un importe equivalente hasta por un monto máximo del 20% (veinte por ciento) sobre el importe total del pago que haya efectuado por el pedido que haya realizado.

9. En caso de que el consumidor decida rechazar el derecho a la compensación, podrá llevar a cabo la devolución de su pedido bajo el concepto de retracto de compra, para lo cual deberá observar las condiciones y los requisitos establecidos en el apartado “XI. Devolución de Pedidos por retracto de Compra”.

10. DIONAEA S.A. DE C.V. No será directamente responsable en caso de que el plazo de entrega de 2 (dos) a 6 (seis) días hábiles no sea cumplido cuando el incumplimiento en el plazo de entrega se origine por circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor o el consumidor no sea localizado en su domicilio. DIONAEA S.A. DE C.V. informará al consumidor, en el plazo de 6 (seis) días hábiles desde que tenga conocimiento del caso fortuito o fuerza mayor que haga imposible el cumplimiento de dicha entrega, del retraso o la imposibilidad de cumplimiento. Si derivado del retraso originado por caso fortuito o fuerza mayor, alguno de los productos de su pedido ya no se encuentra disponible, el consumidor tendrá derecho a elegir la compensación o el reembolso descrito en el numeral 8 de este apartado.

VIII. Excepciones de entrega.

1. Para la entrega del pedido, DIONAEA S.A. DE C.V. utilizará una empresa de mensajería; sin embargo, DIONAEA S.A. DE C.V. Seguirá siendo responsable en todo momento frente al consumidor durante el proceso de entrega.

2. Por cada intento fallido de entrega, la empresa de mensajería dejará al consumidor un aviso de entrega en el domicilio del mismo. Posteriormente, al tercer intento de entrega no exitosa, el paquete regresará al almacén de DIONAEA, por lo que el consumidor deberá comunicarse al número telefónico de Servicio al Cliente.

3. Para los casos en que el consumidor no haya podido ser localizado en el domicilio proporcionado, que los datos proporcionados por el consumidor no hayan sido correctos, que no se permita el acceso a la empresa de mensajería, u otros imputables al consumidor, se considerará el paquete como “Sobre con Problema”, para lo cual el paquete permanecerá en la sucursal de la empresa de mensajería más cercana al domicilio del consumidor, lo cual le será comunicado al consumidor vía correo electrónico, por un plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas hasta que el consumidor acuda a recoger su pedido; posterior al plazo antes mencionado y en caso de que no haya recogido el paquete regresará al almacén de DIONAEA, por lo que el consumidor deberá comunicarse al número telefónico de Servicio al Cliente.

4. En caso de que el pedido deba ser recogido en alguna sucursal de la empresa de mensajería, de acuerdo a lo establecido en el numeral que antecede, las condiciones y requisitos que el consumidor deberá cumplir son las siguientes: (a) mostrar el original de su identificación oficial vigente con fotografía (credencial de elector emitida por el Instituto Nacional Electoral, cédula profesional o pasaporte); (b) proporcionar el número de guía de despacho por parte de DIONAEA S.A. DE C.V. Con prefijo; y, (c) acreditar ser el titular/destinatario de la compra.

5. En caso de NO presentarse el destinatario titular a recoger el pedido, se deberá presentar carta poder en original con copia de la identificación oficial vigente (credencial de elector emitida por el Instituto Nacional Electoral, cédula profesional o pasaporte), del consumidor, así como copia de la identificación oficial vigente (credencial de elector emitida por el Instituto Nacional Electoral, cédula profesional o pasaporte) de la persona a quien se otorga el poder.

6. Para los casos en que el consumidor requiera cambiar el domicilio en donde se hará la entrega, únicamente procederá si el nuevo domicilio tiene el mismo código postal del domicilio que registro al momento de realizar la compra, deberá comunicarse al teléfono de Servicio al Cliente, en caso de no seguir el procedimiento que se le indicará a través del Servicio al Cliente, el cambio de domicilio no será autorizado.

IX. Productos no suministrados o suministrados incorrectamente.

1. Si DIONAEA S.A. DE C.V. detecta, que no se realizó correctamente el apartado de productos y por tal motivo no puede suministrar los o parte de los productos pedidos en la tienda en línea de DIONAEA S.A. DE C.V. dicha imposibilidad de suministro no es imputable al consumidor, el consumidor recibirá un correo electrónico a la dirección que haya proporcionado para hacer de su conocimiento la situación de su pedido, en cuyo caso DIONAEA S.A. DE C.V. dispondrá de 5

(cinco) días hábiles adicionales a partir de la fecha en que el consumidor haya recibido dicho aviso, para que esté en posibilidad de satisfacer el suministro de los o el producto faltante; en caso de que no haya sido posible realizar el suministro del mismo, el consumidor recibirá un segundo correo electrónico donde se le informará respecto de esta situación en cuyo caso, tendrá derecho a terminar el contrato de acuerdo al apartado “XVIII. Causales de terminación de compraventa”, para lo cual deberá dar aviso a través del Servicio al Cliente de DIONAEA, a efecto de que se realice el reembolso del pago que haya realizado de acuerdo a lo establecido en el apartado “XVI Reembolso de dinero”.

2. En tal caso el consumidor acepta que, ante tal imposibilidad, DIONAEA S.A. DE C.V. Ofrecerá al consumidor una compensación consistente, a elección suya, de un producto de los que se encuentren disponibles dentro de la tienda en línea, cuyo valor podrá ser por un importe equivalente hasta por un monto máximo del 20% (veinte por ciento) sobre el importe total de los productos que específicamente no hayan sido suministrados o se hayan suministrados incorrectamente.

X. Reglas Generales para casos de devolución y tipos de devolución.

Para cualquier tipo de devolución que el consumidor desee realizar deberá de proceder las siguientes reglas generales.

1. El consumidor podrá realizar tres tipos de devoluciones de acuerdo a cada caso en específico, las cuales se describirán posteriormente y son: Devolución por retracto de compra, Devolución de pedido suministrado incorrectamente, Devolución de pedidos por calidad, producto dañado o defectuoso.

2. DIONAEA S.A. DE C.V. Sólo aceptará una única devolución de producto sobre el mismo pedido. Para los casos de devolución por pedido suministrado incorrectamente y devolución de pedidos por calidad, producto dañado o defectuoso, podrá existir una segunda devolución; en caso de que exista un error por parte de DIONAEA, al momento de suministrar nuevamente el producto.

3. DIONAEA S.A. DE C.V. le enviará un correo electrónico a fin de notificarle la autorización de su devolución o en caso contrario, le notificaremos la no procedencia de la devolución.

4. Una vez que reciba el correo antes mencionado, y en caso de que se autorice la devolución: (I) si su pago fue realizado a través de su tarjeta de crédito o débito su reembolso será efectuado en un periodo de 10 (diez) días hábiles; (II) en caso de que dicho pago haya sido realizado a través de pagos en tienda de autoservicio o

transferencia bancaria en línea, el consumidor deberá llamar al área de servicio al Cliente al número telefónico (52) 55-14-19-15-54(celular) a efecto de que le proporcionen el número de referencia con la cual podrá cobrar el reembolso de su dinero mediante retiro en ventanilla bancaria según el proceso establecido en el apartado denominado “XVII. Requisitos para retiro de reembolso en ventanilla de banco”.

5. Cuando se realice una devolución que no derive en un cambio de producto y en caso de que proceda un reembolso, se registrará de acuerdo a lo establecido en el apartado “XVI. Reembolso de dinero”.

XI. Devolución de pedido por retracto de compra

1. En caso de que el consumidor desee devolver los productos que haya adquirido, sin causa alguna, deberá contactar al servicio al cliente de DIONAEA S.A. DE C.V. al teléfono (52) 55-14-19-15-54(celular), a efecto de que proceda dicha solicitud.

2. Si decide devolver el total de su pedido o parte de él, sin mediar causa alguna de las establecidas en el párrafo subsecuente, DIONAEA S.A. DE C.V. les reembolsará el importe correspondiente a los productos devueltos, siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones y requisitos:

(a) el producto permanezca nuevo y sin uso y no haya sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor;

(b) que el producto se presente dentro de su empaque original, ya sea caja, envoltorio, o cualquier otro dentro del cual le haya sido entregado, así como también deberán traer adheridas en su forma original las etiquetas originales, sin desprender las mismas;

(c) se encuentre dentro del plazo de 30 (treinta) días calendario contados a partir de la fecha en que el consumidor haya recibido el producto, y,

(d) el consumidor deberá entregar el comprobante de pago de que el producto fue comprado en la tienda en línea de DIONAEA.

3. En caso de que los productos no sean devueltos cumpliendo con las condiciones y requisitos mencionados en el numeral anterior, DIONAEA S.A. DE C.V. Tendrá derecho a cobrarle o no reembolsarle el precio de los productos o los gastos derivados de su devolución.

4. En el caso de devolución por retracto de compra, DIONAEA S.A. DE C.V. le reembolsará al consumidor el importe de los productos que hayan sido devueltos, así como los gastos relativos al envío únicamente en caso de que el consumidor

haya pagado el envío y que esté realizando la devolución del total de los productos comprados Para tal efecto, deberá seguir los pasos e instrucciones descritas en el apartado “XIV. Instrucciones para devolución de producto por empresa de mensajería”.

XII. Devolución de pedido suministrado incorrectamente.

En caso de que su pedido haya sido suministrado incorrectamente por DIONAEA, de acuerdo a los siguientes supuestos, el consumidor podrá realizar el procedimiento que se detalla posteriormente:

- a) por un artículo incorrecto;
- b) por un tamaño incorrecto o,
- c) insatisfactorio en relación con el producto ordenado, es decir no corresponde a la marca, o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido, exceptuando reclamos por calidad regulados en el apartado “XIII. Devolución de pedido por calidad, producto dañado o defectuoso” de este contrato.

El consumidor podrá realizar la devolución del producto siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones y requisitos:

1. El producto permanezca nuevo y sin uso y no haya sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor;
2. El producto se devuelva con empaque, caja y etiquetas originales;
3. Se encuentre dentro del plazo de 30 (treinta) días calendario contados a partir de la fecha en que el consumidor haya recibido el producto, y,
4. El consumidor entregue comprobante de pago de que el producto fue comprado en la página en línea de DIONAEA;
5. El consumidor tendrá la opción de realizar un cambio de producto en la tienda de DIONAEA S.A. DE C.V. Conforme a las reglas que rigen para este apartado. (Ver apartado “XV. Cambio de producto en tienda DIONAEA”).
6. Se podrá hacer el cambio de producto por aquel de las caracterizas solicitadas en caso de que no exista inventario, se procederá a realizar la devolución de dinero, de acuerdo al apartado “XI. Devolución de pedido por retracto de compra” y el reembolso de acuerdo al apartado “XVI. Reembolso de dinero”.

XIII. Devolución de pedidos por mala calidad, producto dañado o defectuoso

1. En caso de que el consumidor reciba productos dañados, de mala calidad o defectuosos de origen o, en caso de que el daño o defecto del producto (siempre que no sea imputable al consumidor) se manifieste durante los 60 (sesenta) días posteriores a la fecha de recibo del pedido, el consumidor podrá:

(a) cancelar el pedido a través de una devolución de producto por mala calidad y

(b) obtener un reembolso íntegro del precio que haya sido pagado por el producto o productos a devolver, siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones y requisitos:

- I. El producto no hubiese sido alterado por el consumidor;
- II. El producto no haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino, y que no haya sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor
- III. Que el producto se presente dentro de su empaque original, ya sea caja, envoltorio, o cualquier otro dentro del cual le haya sido entregado, así como también deberán portar las etiquetas originales, sin desprender las mismas,
- IV. Se encuentre dentro del plazo de 60 (sesenta) días calendario contados a partir de la fecha en que el consumidor haya recibido el producto o los productos, y,
- V. El consumidor entregue el comprobante de pago de que el producto fue comprado en la tienda en línea de DIONAEA.

2. En caso de que sea procedente su reclamo por productos dañados, mala calidad o defectuosos, el consumidor recibirá el reembolso íntegro por la cantidad de o de los productos que hayan tenido algún defecto, adicional al reembolso, se le otorgará al consumidor un descuento del 20% (veinte por ciento) para que pueda utilizarlo en su siguiente compra inmediata.

3. DIONAEA S.A. DE C.V. Podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino, o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor.

4. Cuando proceda la reclamación por producto de mala calidad, dañado o defectuoso, adicional a su al reembolso, DIONAEA S.A. DE C.V. le reembolsara adicionalmente los gastos relativos al envío de su pedido, cuando haya procedido el pago por tal concepto.

5. Para proceder con la devolución de los productos por mala calidad, producto dañado o defectuoso, deberá seguir los pasos e instrucciones establecidos en el

apartado “XIV. Instrucciones para devolución de pedido por empresa de mensajería”.

6. Asimismo, DIONAEA S.A. DE C.V. le enviará un correo electrónico para notificarle la procedencia de su devolución en los mismos términos establecidos en el apartado “X. Reglas generales para casos de devolución”.

XIV. Instrucciones para devolución de producto a través de la empresa de mensajería.

1. Para realizar la devolución de los productos y en caso de que sea aprobado por DIONAEA, el consumidor deberá realizar el siguiente procedimiento:

a) Llamar al teléfono de Servicio al Cliente de DIONAEA S.A. DE C.V. al número (52) 55-14-19-15-54(celular). Posteriormente DIONAEA S.A. DE C.V. Envió al consumidor vía correo electrónico, el número de guía para realizar la devolución del producto a través de la empresa de mensajería.

b) El consumidor deberá entregar el paquete de devolución a la empresa de mensajería ya sea por medio de recolección en el domicilio del consumidor o entregarlo directamente en la sucursal de la empresa de mensajería que DIONAEA S.A. DE C.V. le indique.

c) El consumidor deberá proporcionar el número de guía que previamente le informó DIONAEA.

2. Para contactar Servicio al Cliente DIONAEA, utilice los siguientes medios:

- Vía telefónica: (52) 55-14-19-15-54(celular)
- Correo electrónico: martinezramirezraul.27@gmail.com

3. Para devolución de producto, el consumidor podrá programar la entrega del paquete de acuerdo a las instrucciones que DIONAEA S.A. DE C.V. le proporcione vía correo electrónico.

4. En caso de que el consumidor decida que la empresa de mensajería recoja el paquete en su domicilio, deberá de seguir las instrucciones que DIONAEA S.A. DE C.V. le proporcione vía correo electrónico para poder programar la recolección del paquete.

5. DIONAEA, se reserva el derecho de rechazar cualquier devolución de producto que no esté bajo los lineamientos proporcionados por DIONAEA.

XV. Cambio de producto en tienda DIONAEA.

1. El consumidor tendrá la opción de proceder con el cambio de producto la tienda de DIONAEA, siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones y requisitos:

- (a) Que el producto a ser cambiado esté nuevo y sin haberse usado y no haya sido lavado y sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor;
- (b) Que el producto se presente dentro de su empaque original, ya sea caja, envoltorio, o cualquier otro dentro del cual le haya sido entregado, así como también deberán traer adheridas en su forma original las etiquetas originales, sin desprender las mismas;
- (c) Se encuentre dentro del período de tiempo de 60 (sesenta) días calendario contados a partir de la fecha en que se haya recibido el producto por parte suya; y,
- (d) El consumidor deberá entregar comprobante de pago de que el producto fue comprado en la página en línea de DIONAEA S.A. DE C.V. presente la factura impresa al momento de realizar cambio. En caso de que los productos no sean devueltos cumpliendo con las condiciones y requisitos mencionados en este apartado, en caso de que los productos no sean devueltos cumpliendo con las condiciones y requisitos mencionados en el presente apartado, DIONAEA S.A. DE C.V. Tendrá derecho a no reembolsarle el precio de los productos o los gastos derivados de su devolución.
- (e) El cambio se realiza solamente por otro producto igual y en caso de ser distinto, el consumidor deberá considerar lo establecido en el inciso f) siguiente, ya que no se podrá devolver dinero en tiendas (ya sea en efectivo o en cualquier otra modalidad). En caso de que proceda un reembolso, esto se realizará de acuerdo al método de pago que haya realizado de conformidad a lo establecido en el apartado "XVI. Reembolso de dinero".
- (f) (f) En caso de realizar un cambio por un producto de mayor precio el consumidor podrá pagar la diferencia de precio en la tienda donde realice dicho cambio.

XVI. Reembolso de dinero.

1. El reembolso de dinero ya sea por retracto de compra, no suministro o suministro incorrecto, por producto dañado, defectuoso o de calidad, se realizará dependiendo del método de pago utilizado en la compra:

(a) Para compras efectuadas por tarjeta de Crédito / Débito el reembolso de dinero se abonará a la cuenta correspondiente a la tarjeta bancaria utilizada durante la compra;

(b) Para compras realizadas a través de pagos en tiendas de conveniencia o transferencia bancaria en línea, el reembolso de dinero se tramitará mediante retiro en ventanilla de banco, seleccionado por DIONAEA, en cualquier sucursal a nivel nacional, mismo que le será informado al consumidor.

2. Los plazos de reembolso de dinero serán de 10 (diez) días hábiles a partir de la fecha de confirmación y aceptación por parte de DIONAEA, lo cual le será informado por correo electrónico.

3. En caso de reembolso, DIONAEA S.A. DE C.V. emitirá una orden de reembolso a favor del consumidor ("Pago Reembolsado"), misma que libera DIONAEA S.A. DE C.V. De cualquier obligación respecto de la transferencia de dinero respectiva una vez librada la orden correspondiente.

4. El banco que el consumidor utilice o entidad receptora que el consumidor seleccione puede tardar varios días en procesar la orden de reembolso, por lo que en caso de cualquier inquietud, reclamación o tardanza el consumidor deberá contactar directamente a su banco emisor.

XVII. Requisitos para retiro de reembolso en ventanilla de banco.

1. En caso de reembolso por ventanilla de banco, es obligatorio que el consumidor, una vez que reciba el número de confirmación sobre el reembolso por parte de DIONAEA, presente en el banco los siguientes documentos:

(a) Original de su identificación oficial vigente (credencial de elector emitida por el Instituto Nacional Electoral o pasaporte);

(b) Número de orden de reembolso impresa que le haya sido proporcionada por DIONAEA S.A. DE C.V. Con prefijo "AMX"; y,

(c) Indicación sobre el monto a retirar.

2. El consumidor tendrá un plazo máximo de 30 (treinta) días para realizar el retiro en ventanilla en banco, contados a partir de la fecha en que DIONAEA S.A. DE C.V. le haya enviado vía correo electrónico el número de confirmación de reembolso.

XVIII. Rescisión de compraventa.

Un caso de incumplimiento al presente contrato, ya sea por parte de DIONAEA S.A. DE C.V. por parte del consumidor, será considerado como una condición resolutoria para la vigencia del mismo. Sólo después de que dicho incumplimiento se hubiere convertido en un incumplimiento no subsanado por parte de DIONAEA S.A. DE C.V. en caso de que el consumidor no acepte la acción para subsanar dicho incumplimiento, el presente contrato podrá darse por terminado automáticamente a discreción del consumidor, sin necesidad de previa resolución judicial y sin responsabilidad alguna.

DIONAEA S.A. DE C.V. Establece que toda vez que los productos ofrecidos a través de la tienda en línea de DIONAEA S.A. DE C.V. Son para compraventa del consumidor como destinatario final, el consumidor no podrá comprarlos con el objeto de revender y/o comercializar los mismos con fines de lucro, por lo que en caso de que llegue a detectar esta conducta por parte del consumidor, DIONAEA S.A. DE C.V. Podrá proceder conforme a las acciones legales que le asistan.

En caso de que la compañía procesadora de una tarjeta de crédito o débito no autorice el pago del precio de compra, debido a que la tarjeta pudo ser reportada como fraudulenta y/o robada o bien sin solvencia para la adquisición de los productos, la compraventa no se llevará a cabo, y esta situación le será comunicada a través de correo electrónico al consumidor, en donde se exprese esta razón.

XIX. Información de contacto.

1. El consumidor puede enviar sus reclamaciones, preguntas y/o quejas por escrito sobre la celebración del contrato o su cumplimiento, al domicilio del Servicio al Cliente de DIONAEA S.A. DE C.V. Ubicado en Cada. Texcacoac #20 Col. San Pablo Altica. Tultepec. CP.54962 Edo.
2. Si el consumidor desea expresar una queja verbal sobre la celebración del contrato o su cumplimiento, puede llamar al servicio al cliente (52) 55-14-19-15-54(celular), o escribir un correo electrónico a la dirección martinezramirezraul.27@gmail.com
3. DIONAEA S.A. DE C.V. responderá al consumidor en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas contados a partir de la recepción de su reclamación, preguntas y/o quejas.

XX. Ley y Jurisdicción aplicables.

1. Estos Términos y Condiciones se rigen e interpretan de acuerdo con las leyes de México, sin referencia a sus disposiciones en materia de conflictos de ley. La Procuraduría Federal del Consumidor es competente por la vía administrativa para resolver las controversias que se susciten sobre el cumplimiento de este contrato en los términos y casos previstos por la Ley Federal de Protección al Consumidor. Este contrato o el cumplimiento de los Términos y Condiciones, será resuelta exclusivamente por un tribunal competente ubicado en la Ciudad de México, el cual constituirá la única sede para cualquier controversia. Si cualquier parte de este contrato deviene ilegal, inválida o no aplicable, dicha parte será separada y no afectará la validez y cumplimiento de las disposiciones restantes.

2. DIONAEA S.A. DE C.V. Podrá modificar estos Términos y Condiciones mediante la actualización de esta publicación y previo a su registro correspondiente y autorización por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor.

3. DIONAEA S.A. DE C.V. Puede rescindir este contrato anticipadamente, de acuerdo a lo establecido en el apartado “XVIII. Causales de rescisión de compraventa” sin responsabilidad y sin necesidad de resolución judicial previa.

XXI. Privacidad.

DIONAEA S.A. DE C.V. recolectará datos personales de los consumidores al momento de realizar el proceso de compraventa, para verificar el uso y tratamiento de los mismos, el consumidor podrá consultar el Aviso de Privacidad y la Política de Privacidad en las siguientes direcciones electrónicas **(INSERTAR LINK)**

“AUTORIZACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN DE INFORMACIÓN CON FINES MERCADOTECNICOS O PUBLICITARIOS.

EL CONSUMIDOR SI () NO () ACEPTA QUE EL PRESTADOR DEL SERVICIO CEDA O TRANSMITA A TERCEROS, CON FINES MERCADOTECNICOS O PUBLICITARIOS, LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CON MOTIVO DEL PRESENTE CONTRATO Y SI () NO () ACEPTA QUE EL PRESTADOR DEL SERVICIO LE ENVIE PUBLICIDAD SOBRE BIENES Y SERVICIOS.

AUTORIZACIÓN DEL CONSUMIDOR