

Términos y condiciones:

"DESTINO LLAVE"

La participación de los consumidores en esta promoción implica la aceptación de los Términos y Condiciones, así como de su mecánica. Su aceptación implica registrarse por los mismos para el desarrollo de la presente promoción. Los términos, condiciones, mecánica y restricciones no son renunciables, ni están sujetos a negociación o modificación de ninguna índole. Asimismo, los participantes aceptan cumplir con los mismos y al participar se entenderá que han leído y comprendido íntegramente estos Términos y Condiciones y se comprometen a cumplir totalmente con los requisitos y lineamientos en ellos establecidos.

La información que los participantes proporcionen únicamente será utilizada para lo especificado en los presentes Términos y Condiciones y se determina que dicha información da cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

La participación en esta promoción se considera como la aceptación expresa y plena de los Términos y Condiciones de la promoción

NOMBRE DE LA PROMOCIÓN: Destino Llave.

VIGENCIA DE LA PROMOCIÓN:

Periodo de compra: del 26 de junio de 2026 al 25 de septiembre de 2026.

Periodo de redención: del 9 de agosto de 2026 al 20 de abril 2027.

EMPRESA RESPONSABLE: El Palacio de Hierro, S.A. de C.V. (En adelante el "El Palacio de Hierro") ubicada en Calle Durango número 230, Colonia Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06700.

ÁMBITO DE VALIDEZ: Nacional. Participan las unidades de negocio señaladas en el **Anexo 1** del presente documento.

PARTICIPANTES: Promoción para personas mayores de edad que radiquen legalmente en la República Mexicana, que participen durante la vigencia de la dinámica, en las unidades de negocio y horarios señalados en los presentes Términos y Condiciones.

Es obligación de las personas participantes conocer y cumplir los presentes Términos y Condiciones. Cada participante asumirá la responsabilidad de actualizarse e informarse regularmente acerca de esta reglamentación, con el fin de conocer sus derechos y sus obligaciones.

Términos y condiciones:

"DESTINO LLAVE"

DINÁMICA:

Los clientes que realicen 5 transacciones requeridas en las unidades de negocio participantes según el tipo de Tarjetahabientes, durante el período del 26 de junio de 2026 y el 15 de septiembre de 2026, podrán participar en una trivía para ganar boletos de viaje dobles + experiencia.

Para participar, deberán realizar durante la vigencia de la promoción:

- Tarjeta Socio y clientes Palacio sin Tarjeta Palacio: **5 transacciones** con compras por un monto mínimo de **\$3,000.00 (tres mil pesos 00/100 M.N.) cada una** en las unidades de negocio participantes.
- Tarjeta Palacio: **5 transacciones** de compra por un monto mínimo de **\$5,500.00 (cinco mil pesos 00/100 M.N.) cada una** en las unidades de negocio participantes.
- Tarjeta Total: **5 transacciones** de compra por un monto mínimo de **\$14,500.00 (catorce mil quinientos pesos 00/100 M.N.) cada una**, en las unidades de negocio participantes.
- Los participantes que cumplan con estos requisitos podrán acceder a una trivía y quienes por tarjeta contesten de forma correcta, tendrán la oportunidad de el incentivo.
- Los incentivos podrán canjearse del 25 de septiembre de 2026 al 20 de abril de 2027.

Toda la información se les hará llegar vía Newsletter de Tarjeta Palacio (identificado como: tarjeta@news.elpalaciodehierro.com) y/o WhatsApp de Tarjeta Palacio (identificado como: el número 555-725-2246 y logo de El Palacio de Hierro).

1.- El 18 de septiembre de 2026 se enviará un Newsletter de El Palacio de Hierro (identificado como: tarjeta@news.elpalaciodehierro.com) a todos los tarjetahabientes Socio y a los clientes Palacio sin Tarjeta Palacio que hayan realizado las compras mínimas de **\$3,000.00 (tres mil pesos 00/100 M.N.) cada una** mencionadas en el periodo comprendido del 26 de junio de 2026 y el 15 de septiembre de 2026, con la información del día y hora que recibirán la trivía para participar por en la presente promoción y tener la posibilidad de ganar el 2 Boletos de avión para Orlando más experiencia (Aventura épica Universal Orlando Resort).

2. El 18 de septiembre de 2026 se enviará un Newsletter de El Palacio de Hierro (identificado como: tarjeta@news.elpalaciodehierro.com) a todos los tarjetahabientes Palacio que

Términos y condiciones:

"DESTINO LLAVE"

hayan realizado las compras mínimas de **\$5,500.00 (cinco mil pesos 00/100 M.N.) cada una** mencionadas en el periodo comprendido del 26 de junio de 2026 y el 15 de septiembre de 2026, con la información del día y hora que recibirán la trivia para participar por en la presente promoción y tener la posibilidad de ganar 2 Boleto de avión para Nueva York (Nueva York Experience).

3. El 18 de septiembre de 2026 se enviará un Newsletter de El Palacio de Hierro (identificado como: tarjeta@news.elpalaciodehierro.com) a todos los tarjetahabientes Total que hayan realizado las compras mínimas de **\$14,500.00 (catorce mil quinientos pesos 00/100 M.N.) cada una** mencionadas en el periodo comprendido del 26 de junio de 2026 y 15 de septiembre de 2026, con la información del día y hora que recibirán la trivia para participar por en la presente promoción y tener la posibilidad de ganar 2 Boleto de avión para España (Ruta del vino: Rueda toro y Rivera).

4. El 18 de septiembre de 2026 se enviará un Newsletter de El Palacio de Hierro (identificado como: tarjeta@news.elpalaciodehierro.com) a todos los tarjetahabientes identificados como participantes, con el link para acceder a la trivia, la cual estará relacionada con los beneficios de Tarjeta Palacio, dicha trivia consta de 5 preguntas de opción múltiple, misma que el participante deberá contestar.

5.- Los participantes que respondan correctamente la trivia con las preguntas de opción múltiple en el menor tiempo registrado durante el transcurso del mismo 18 de septiembre de 2026 (a partir de las 10:00 hrs. y hasta las 15:00 hrs (hora Ciudad de México), serán los ganadores a uno de los tres incentivos de acuerdo a su tipo de Tarjeta Palacio. En caso de empate en cuanto al tiempo registrado el ganador será quien haya respondido antes la trivia.

4.- En el caso de que el tarjetahabiente responda más de una vez, solamente se considerará la primera participación.

5.- Los resultados se le darán a conocer al tarjetahabiente que resulte ganador el día 21 de septiembre de 2026, a través de los medios de comunicación Tarjeta Palacio Newsletter de Tarjeta Palacio (identificado como: tarjeta@news.elpalaciodehierro.com) y/o WhatsApp de Tarjeta Palacio (identificado con el número 555-725-2246 y logo de El Palacio de Hierro).

6.- Adicional, también el 21 de septiembre de 2026 se realizará una llamada telefónica por parte de un Ejecutivo telefónico de Viajes Palacio al tarjetahabiente ganador para notificarle que es acreedor al incentivo de la promoción y confirmar que está enterado.

Términos y condiciones:

"DESTINO LLAVE"

7.- La comunicación hacia dichos ganadores se realizará considerando los datos de contacto actualmente registrados en el Sistema de Tarjeta Palacio proporcionados por el tarjetahabiente, en caso de no tenerlos actualizados no será responsabilidad de El Palacio de Hierro si el ganador no es notificado.

8.- En caso de que el tarjetahabiente ganador no responda por ninguno de los medios de contacto su confirmación de saberse ganador para más tardar el día 7 de agosto de 2026, se procederá a cancelar su incentivo y en automático pasará al siguiente participante que también haya cumplido con los requisitos previamente descritos.

9.- El titular de la Tarjeta Palacio es el único que recibirá el incentivo en caso de resultar ganador.

10.- El incentivo es personal e intransferible, no reembolsable y tampoco es canjeable por ningún otro producto ni puede cederse bajo ninguna causa o para el pago de deudas de ningún tipo.

11.- El tarjetahabiente tendrá hasta el día 20 de abril de 2027 a las 2:00 pm para redimir el incentivo, de lo contrario será cancelado y ya no aplicará.

INCENTIVOS:

Tres viajes que incluyen 2 boletos de avión + experiencia dependiendo de tipo de Tarjeta Palacio y clientes Palacio sin Tarjeta Palacio con las siguientes especificaciones:

- **Para la Trivia de Tarjeta Socio y clientes Palacio sin Tarjeta Palacio:** 2 Boletos de avión para Orlando (Aventura épica Universal Orlando Resort).

INCLUYE:

Traslados privados aeropuerto–hotel–aeropuerto (Orlando).

5 noches en resort Universal categoría Moderado (Terra Luna o Stella Nova).

3 días de admisión Park-to-Park: Universal Studios Florida, Isla de la Aventura y Epic Universe.

Acceso libre entre los 3 parques en un mismo día con las admisiones Park-to-Park.

Traslados internos a todos los parques y Universal's CityWalk.

Early Park Admission (acceso anticipado a los parques antes que el público general).

Impuestos hoteleros incluidos.

Términos y condiciones:

"DESTINO LLAVE"

- **Para la Trivia Tarjeta Palacio:** 2 Boletos de avión para Nueva York (Nueva York Experience).

INCLUYE:

Traslado Aeropuerto-Hotel-Aeropuerto.
Hotel previsto: Soho 54 o similar 4*.
Boleto espectáculo en Broadway.
Entrada a Yankees Stadium Tour.
Entrada a partido de los Yankees* (solo si es temporada).
Entrada a Rockefeller Skylift.

- **Para la Trivia Tarjeta Total:** 2 Boletos de avión para España (Ruta del vino: Rueda toro y Rivera).

INCLUYE

Traslados de llegada y salida en coche privado.
Alojamiento y desayuno buffet en hoteles indicados o similares.
Coche (2 pax) / miniván (3-6 pax) con chofer/asistente a disposición durante el recorrido.
Visitas con guías locales en Segovia y Salamanca.
Entradas a bodegas con degustación según programa: Yllera, Arzuaga, Protos y Fariña.

ENTREGA DE LOS INCENTIVOS: Los participantes que resulten ganadores de la trivia serán notificados a través de los medios de contacto registrados en la promoción. Una vez validado el cumplimiento de los requisitos y la información del ganador, se realizará la entrega de los boletos de viaje dobles conforme al procedimiento y calendario establecidos Llave Palacio.

Los boletos deberán ser canjeados dentro del período comprendido entre el 25 de septiembre de 2026 al 20 de abril de 2027.

RESTRICCIONES:

- El premio es personal e intransferible.
- No podrá ser canjeado por dinero en efectivo ni por otros bienes o servicios.
- No se permite la venta, cesión o comercialización del premio.

Términos y condiciones:

"DESTINO LLAVE"

- El premio deberá utilizarse dentro del período de vigencia establecido; una vez vencido, perderá validez sin derecho a compensación.
- Sujeto a disponibilidad de vuelos, rutas, fechas y cupos al momento de la reserva.
- Pueden aplicar fechas restringidas, temporadas altas, feriados, puentes vacacionales o eventos especiales.
- Cualquier cambio solicitado por el ganador después de la emisión de los boletos podría generar costos adicionales, los cuales serán asumidos por el ganador.
- El ganador y su acompañante deberán contar con documentación vigente y necesaria para realizar el viaje.
- El organizador no será responsable por la imposibilidad de viajar derivada de documentación incompleta, vencida o incorrecta.
- En caso de que el ganador no reclame o no utilice el premio dentro del plazo establecido, este se considerará renunciado.
- El viaje deberá realizarse dentro de un período máximo e improrrogable de seis (6) meses a partir de la fecha de entrega o notificación oficial del premio*. Una vez confirmada y efectuada la reservación en la fecha del canje, no se aceptará ningún tipo de cambio de fecha, ruta, cancelación, modificación ni reembolso.
- En caso de que el ganador no haga uso del premio dentro de la vigencia señalada, este se considerará cancelado de manera automática, sin derecho a prórrogas, compensaciones ni reclamaciones de ninguna índole. Toda reservación se encuentra estrictamente sujeta a la disponibilidad de cupo en las tarifas aéreas asignadas a esta promoción, así como a la ocupación del hotel seleccionado.
- Este premio no será aplicable para viajar durante fines de semana largos (puentes), días festivos oficiales ni en la temporada alta comprendida del 21 de diciembre de 2026 al 10 de enero de 2027. El premio se otorga exclusivamente en especie, es de carácter personal e intransferible*, y no podrá ser negociado, comercializado, cedido ni canjeado por dinero en efectivo u otros bienes o servicios.
- El ganador principal deberá ser mayor de 21 años cumplidos al momento de realizar el viaje.
- Es responsabilidad exclusiva y absoluta tanto del ganador como de su acompañante contar con pasaporte y visa vigentes (según requiera el destino) con una validez mínima de seis (6) meses a partir de la fecha de llegada al país de destino; El Palacio de Hierro no asumirá responsabilidad alguna en caso de que se les deniegue el abordaje o el ingreso al destino por falta de documentación en regla. Al momento del registro (check-in), el hotel solicitará obligatoriamente una

Términos y condiciones:

"DESTINO LLAVE"

tarjeta de crédito a nombre del huésped como garantía para cubrir posibles gastos extras o incidentes durante la estancia.

- El premio cubre única y exclusivamente los conceptos expresamente detallados en el itinerario entregado, por lo que no incluye seguros de viaje, visas, impuestos locales no especificados, propinas, comidas, traslados adicionales ni ningún otro gasto de índole personal o servicio que no esté explícitamente mencionado en dicho itinerario.

Términos Generales de la promoción

1. El responsable de la promoción es la empresa El Palacio de Hierro, S.A. de C.V.
2. Los consumidores participantes acuerdan que El Palacio de Hierro y sus respectivas afiliadas y subsidiarias, y sus accionistas, gerentes, directores, agentes, empleados y/o representantes no serán responsables por las pérdidas, daños o perjuicios de cualquier tipo que resulten de la aceptación del incentivo.
3. Los consumidores participantes acuerdan renunciar a cualquier derecho que pudieren tener a efectuar reclamo alguno en contra de El Palacio de Hierro, por razón de una ambigüedad o error en los términos o por cualquier elemento de la promoción y acuerdan sujetarse a estos términos y a las decisiones de El Palacio de Hierro, las cuales son finales y obligatorias en todos aspectos.
4. Al momento de la aceptación del incentivo, el participante acepta sacar en paz y a salvo al El Palacio de Hierro, así como sus accionistas, directores, empleados, miembros del consejo de administración, factores y dependientes, de cualquier queja, reclamación, denuncia o cualquier otro equivalente, relacionada con cualquier daño, pérdida, gasto, erogación o contingencia, originada con motivo de la aceptación o utilización o aprovechamiento del incentivo por el participante. Los participantes aceptan la responsabilidad derivada del uso y aprovechamiento del incentivo o de su participación dentro de la promoción, por cualquier daño, pérdida o contingencia que pudiese ocasionarse o ser reclamada por cualquier tercero.
5. El Palacio de Hierro no será responsable por la interrupción o inhabilitación en el servicio de conexión a la red y al servidor (host) del sitio o sitios de Internet que tengan relación con esta promoción, ni por cualquier otra falla en la conexión con los mismos, cualquier interrupción o inhabilitación en los centros de atención telefónica o centros de participación o entrega o de la propia dinámica con la que

Términos y condiciones:

"DESTINO LLAVE"

se lleve a cabo la presente promoción.

6. Asimismo, El Palacio de Hierro no se hace responsable por incomunicación, falla en el servicio telefónico, fallas en el hardware, software o cualquier otras fallas técnicas de cualquier tipo, incluyendo daños en el equipo personal de cómputo de cualquier persona relacionada con o resultante de su participación o por experimentar o apreciar los materiales relacionados con esta promoción, por intervención humana no autorizada, por retrasos, distorsiones o interferencias en las transmisiones de computadora u otros errores de cualquier tipo, ya sea humanos, electrónicos o mecánicos, incluyendo, sin limitación, la incorrecta o inexacta captura en el registro de los datos o la información solicitada, en virtud de la cual se pueda limitar o perjudicar en forma alguna la participación de una persona en la promoción.
7. El Palacio de Hierro se reserva el derecho a descalificar a cualquier persona que ponga en riesgo la integridad y buen desarrollo de la Promoción, como en el caso de "hackers" (término utilizado para referirse a personas con grandes conocimientos en informática y telecomunicaciones que son empleados con objetivos personales con fines de lucro, el cual puede o no ser maligno o ilegal) "caza promociones" (definido como todo aquel participante que actúa solo o conjuntamente con recursos económicos, materiales o informativos de forma desleal frente a los otros participantes para obtener el beneficio de la promoción sin importar que los mecanismos que usa sean poco éticos, morales o incluso ilegales). Cualquier intento o ejecución de aplicación de programas o sistemas que pretendan atacar o vulnerar la Promoción, podrá ser perseguido con las acciones legales pertinentes que a criterio de El Palacio de Hierro sean suficientes y acarrea la inmediata descalificación y anulación de participación del individuo que incurra en tal conducta.
8. El Palacio de Hierro se reservan el derecho a cancelar o modificar la mecánica de la promoción, debido a cualquier delito, incumplimiento o fallas técnicas que pudieren destruir la integridad de la promoción o por caso fortuito o de fuerza mayor. En caso de cancelación o modificación de la presente promoción, se publicará el aviso correspondiente.
9. El incentivo será únicamente el establecido en los presentes términos, sin que pueda ser sustituido o permutado por cualquier otro bien.
10. Todos los términos y condiciones se sujetan a lo establecido por las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos.

Términos y condiciones:

"DESTINO LLAVE"

- 11.** Cualquier impuesto, contribución, derecho, aprovechamiento, aportación o gasto, de carácter federal, local o municipal relacionados directamente con esta promoción, correrán a cargo de El Organizador. Todos los gastos relacionados con la participación como adquisición de productos, contratación de servicios o gastos de conexión, entre otros, correrán a cargo de los participantes.
- 12.** El Palacio de Hierro no será responsable por la falsedad de los datos proporcionados durante la promoción, con motivo del registro de la participación del usuario en la promoción, el participante será el total responsable de la información otorgada.
- 13.** Los consumidores participantes por medio del presente documento, reconocen que la responsabilidad de participación es individual y se abstienen de llevar a cabo cualquier acción, procedimiento, reclamación o queja en contra de El Palacio de Hierro derivado de cambios o modificaciones en los presentes términos, así como la cancelación de la promoción en caso de ser necesario.
- 14.** Para efectos de cualquier contingencia, queja, denuncia, reclamación o conflicto o interpretación derivada de o relacionada con la presente promoción, los participantes con el simple hecho de registrar su participación acuerdan someterse a las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos, así como a la jurisdicción de las autoridades y tribunales competentes de la Ciudad de México, razón por la cual, por su participación, renuncian expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que por razón de su domicilio, nacionalidad o por cualquier otra situación o derecho pudiese corresponderles.
- 15.** Los consumidores que participen fomenten, planeen u organicen esquemas de aprovechamiento abusivo de comisiones normativas en estos términos y condiciones de la promoción, están sujetos a que se invalide su participación para esta y futuras Promociones.
- 16.** Toda decisión que tome El Palacio de Hierro será inapelable y definitiva sin la posibilidad de poder ser recurridas.
- 17.** Si los participantes proporcionan datos incorrectos, su participación quedará anulada.
- 18.** Promoción válida únicamente en la compra de productos participantes vendidos y enviados por El Palacio de Hierro y sus sucursales.

Términos y condiciones:

“DESTINO LLAVE”

19. Al momento de la aceptación del incentivo, el participante autoriza a El Palacio de Hierro, a utilizar y publicar su nombre e imagen en anuncios y campañas publicitarias transmitidas o divulgadas por cualquier medio o forma o fijadas en cualquier tipo de soporte material, relacionadas con la presente promoción, sin remuneración adicional alguna distinta a la del incentivo recibido de acuerdo con lo establecido en los presentes términos, dentro o fuera de la República Mexicana, según sea el caso.

AVISO DE PRIVACIDAD

Los datos personales proporcionados por los participantes serán utilizados por EL PALACIO DE HIERRO, S.A. de C.V. con domicilio ubicado en Durango No. 230, Col. Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06700. para registrar como participantes a los consumidores en la presente promoción, contactarlos, realizar las acciones necesarias para determinar si el participante es ganador de una promoción y en caso de que resulte ganador para realizar las acciones necesarias para la entrega del incentivo que corresponda, así como para hacer pública la participación a través de distintos medios de comunicación físicos o impresos que El Palacio de Hierro, S.A. de C.V. considere necesarios. Para conocer nuestro Aviso de Privacidad los participantes podrán acceder al mismo en la página web: www.elpalaciodehierro.com/aviso_privacidad

MEDIOS DE CONTACTO.

Para cualquier aclaración o información referente a esta promoción el cliente puede comunicarse a la Línea 555-Palacio (555-725-2246) de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 21:30 horas, sábado y domingo en un horario de 9:00 a 21:30 horas.

Términos y condiciones:

“DESTINO LLAVE”

ANEXO 1

Participan las siguientes unidades de negocio

El Palacio de Hierro Centro, CDMX.
El Palacio de Hierro Coyoacán, CDMX.
El Palacio de Hierro Durango, CDMX.
El Palacio de Hierro Guadalajara, Jalisco.
El Palacio de Hierro Interlomas, Estado de México.
El Palacio de Hierro León, Guanajuato.
El Palacio de Hierro Monterrey, Nuevo León.
El Palacio de Hierro Perisur, CDMX.
El Palacio de Hierro Polanco, CDMX.
El Palacio de Hierro Puebla, Puebla.
El Palacio de Hierro Querétaro, Querétaro.
El Palacio de Hierro Santa Fe, CDMX.
El Palacio de Hierro Satélite, Estado de México.
El Palacio de Hierro Veracruz, Veracruz.
El Palacio de Hierro Villahermosa, Tabasco.

Ventas en línea en: www.elpalaciodehierro.com.

Ventas por teléfono: 55-5725-2246 / opción 1 y posteriormente opción 3.

Ventas a través de WhatsApp: 55-5725-2246.

Ventas a través de Mi Palacio App.

**Las ventas realizadas por teléfono, WhatsApp y Mi Palacio App tendrán el mismo efecto que si se realizan personalmente en www.elpalaciodehierro.com, motivo por el cual las dinámicas aplicables a ventas en línea también serán aplicables a ventas por teléfono,*