**Términos y condiciones:**

## "OBSEQUIO COACH DE CUMPLEAÑOS"

La participación de los consumidores en esta Promoción implica la aceptación de los Términos y Condiciones, así como de la mecánica. Su aceptación implica regirse por las mismas para el desarrollo de la presente Promoción.

**NOMBRE DE LA PROMOCIÓN:** Obsequio COACH de cumpleaños – Llave Palacio

**VIGENCIA DE LA PROMOCIÓN** Del 19 de octubre de 2026 al 31 de diciembre de 2026.

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

**ÁMBITO DE VALIDEZ:** Nacional, aplicable en las unidades de negocio físicas de El Palacio de Hierro que cuenten con la marca COACH, así como en la tienda en línea www.elpalaciodehierro.com y la aplicación móvil "Mi Palacio App".

**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. Para participar en la acumulación y visualización del beneficio, el cliente deberá contar de forma obligatoria con una cuenta activa en el programa de lealtad "Llave Palacio" y tener descargada la aplicación móvil "Mi Palacio App".

**DINÁMICA:** Durante el mes de su cumpleaños, los clientes que sean titulares de una Tarjeta Palacio, Tarjeta Socio o Tarjeta Total vigente recibirán de forma automática en su aplicación móvil "Mi Palacio App" (sección de "Llave Palacio") un cupón digital equivalente a un 15% de descuento para su próxima compra de productos de la marca COACH. Para compras en línea (sitio web o Mi Palacio App), el cliente deberá ingresar el código del cupón digital en el campo correspondiente dentro del carrito de compra antes de finalizar la transacción.

**INCENTIVOS:** Un cupón digital que otorga un 15% (quince por ciento) de descuento aplicable en una sola transacción para la adquisición de productos de la marca COACH. El cupón estará disponible de forma exclusiva para los clientes elegibles que cumplan años en el mes en curso y únicamente durante la vigencia de esta promoción.

## Términos y condiciones:

## "OBSEQUIO COACH DE CUMPLEAÑOS"

**ENTREGA DE LOS INCENTIVOS:** El cupón digital de descuento se asignará de manera electrónica en la sección "Llave Palacio" dentro de la aplicación móvil "Mi Palacio App".

Por razones de sincronización técnica y procesamiento de sistemas, las transacciones realizadas por los clientes se verán reflejadas, acumuladas y validadas como avance en los retos de la aplicación en un periodo de 24 a 48 horas posteriores a la compra.

En caso de que el cliente realice compras válidas durante los últimos días o el último día de vigencia de la promoción, y el tiempo de procesamiento del sistema (24 a 48 horas) exceda la fecha de término de esta dinámica, El Palacio de Hierro respetará y garantizará la entrega del beneficio correspondiente, siempre y cuando la fecha y hora de la transacción (impresas en el ticket de compra física o en la confirmación de la compra digital) se encuentren estrictamente dentro del periodo de vigencia autorizado. En estos casos específicos, el beneficio se procesará de manera extemporánea para salvaguardar el derecho del consumidor, sin que esto implique una prórroga en la vigencia general de la promoción.

**RESTRICCIONES:**

- Aplica exclusivamente para clientes titulares de Tarjeta Palacio, Tarjeta Socio y Tarjeta Total vigentes y sin bloqueos de cuenta, que cumplan años durante el mes en curso.
- La asignación del cupón digital es personal, intransferible y está limitada a una sola redención (un solo uso) por cliente participante durante toda la vigencia de la promoción.
- El cupón digital no es reembolsable y bajo ninguna circunstancia será canjeable por dinero en efectivo, saldo en monedero electrónico, notas de crédito, tarjetas de regalo ni por otros productos o beneficios.
- Esta promoción no es acumulable con otros cupones de descuento, promociones especiales, descuentos de colaborador de El Palacio de Hierro, promociones asociadas a El Palacio de Hierro ni compras con descuentos especiales por volumen.
- La aplicación del descuento está sujeta a la disponibilidad de inventario de los productos de la marca COACH en las sucursales físicas participantes y canales digitales.
- Política de Devolución de Compras y Cancelación: En caso de que el cliente solicite la devolución total o parcial de los productos adquiridos utilizando el cupón de descuento del 15% en la marca COACH, el reembolso se realizará exclusivamente por la cantidad neta real pagada por el cliente (registrada en el ticket de compra una vez aplicado el descuento). Una vez procesada la devolución, el beneficio del

**Términos y condiciones:**

## "OBSEQUIO COACH DE CUMPLEAÑOS"

cupón de descuento se considerará totalmente redimido y extinguido, por lo que no será reactivado ni reembolsado para futuras transacciones. Es requisito indispensable para procesar cualquier cambio o devolución que el cliente presente el ticket de compra correspondiente y entregue el producto de manera íntegra, en perfecto estado, en su empaque original cerrado y sin muestras de uso, de conformidad con las políticas generales de devolución de El Palacio de Hierro.

**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.