

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROMOCIÓN "MI EXPERIENCIA ROBOROCK".

I. OBJETO.

El presente documento establece los términos y condiciones de la **PROMOCIÓN** denominada "**MI EXPERIENCIA ROBOROCK**" (en lo sucesivo "**LA PROMOCIÓN**"), aplicable exclusivamente en las sucursales físicas de Palacio de Hierro ubicadas en las direcciones señaladas en el numeral III (en lo sucesivo, "**PALACIO DE HIERRO**").

II. ORGANIZADOR.

La **PROMOCIÓN** es organizada a través de **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.**, con domicilio ubicado en **CALLE EDGAR ALLAN POE 85B, INTERIORES 06, 33 Y 37, COLONIA POLANCO V SECCIÓN, ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11560, CIUDAD DE MÉXICO.**

III. VIGENCIA Y VALIDEZ DE LA PROMOCIÓN.

LA PROMOCIÓN estará vigente del **15 de mayo del 2026 al 19 de julio del 2026**, en un horario de **11:00 a 20:59 horas**. La participación en esta campaña implica la aceptación plena y conocimiento de las condiciones aquí descritas.

IV. ESTABLECIMIENTOS PARTICIPANTES.

Podrán ser participantes de **LA PROMOCIÓN** todas las personas físicas que acudan exclusivamente a las sucursales de Palacio de Hierro, dentro del territorio mexicano, en las fechas y ubicaciones que se señalan a continuación:

EL PALACIO DE HIERRO - POLANCO – 15 al 17 de mayo de 2026.

Dirección: Avenida Moliere 222, Polanco, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11560, Ciudad de México.

EL PALACIO DE HIERRO - PERISUR – 18 al 31 de mayo de 2026.

Dirección: Anillo Periférico Sur 4690, Jardines del Pedregal, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04500, Ciudad de México.

EL PALACIO DE HIERRO - SATÉLITE – 01 al 14 de junio de 2026.

Dirección: Boulevard Manuel Ávila Camacho 2251, Ciudad Satélite, Naucalpan, C.P. 53100, Estado de México.

EL PALACIO DE HIERRO - COYOACÁN – 15 al 28 de junio de 2026.

Dirección: Avenida Coyoacán 2000, Xoco, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03330, Ciudad de México.

EL PALACIO DE HIERRO - DURANGO – 29 de junio al 05 de julio de 2026.

Dirección: Avenida Durango 230, Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, Ciudad de México.

EL PALACIO DE HIERRO - SANTA FE – 06 al 19 de julio de 2026.

Dirección: Av. Vasco de Quiroga 3800, Lomas de Santa Fe, Cuajimalpa, C.P. 05348, Ciudad de México.

Para el incentivo correspondiente al primer lugar de **LA PROMOCIÓN**, únicamente podrán participar personas físicas mayores de edad, residentes en la República Mexicana, que cuenten con pasaporte vigente y sean tarjetahabientes de **PALACIO DE HIERRO**.

Por su parte, para los incentivos correspondientes al segundo y tercer lugar, podrán participar únicamente personas físicas mayores de edad, residentes en la República Mexicana y tarjetahabientes de **PALACIO DE HIERRO**.

No son elegibles para ser participar menores de edad, los empleados y/o socios de **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.**, incluyendo sus controladoras, filiales y/o subsidiarias y sucursales, así como los miembros de su familia, incluyendo en forma descriptiva más no limitativa, al cónyuge, a los padres, hermanos y a los hijos. Igualmente, no serán elegibles de participar, los empleados, colaboradores de las empresas desarrolladoras, agencias o terceros incluyendo sin limitar, sus controladoras, filiales y/o subsidiarias, sucursales, que estén relacionadas con **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** y la presente promoción.

V. INCENTIVOS DE LA PROMOCIÓN.

Los usuarios que cumplan con los requisitos establecidos podrán disfrutar de los incentivos de **LA PROMOCIÓN**, una actividad diseñada para brindar a los clientes una experiencia directa con la marca y sus productos, incentivos que se detallan a continuación:

Se otorgarán un total de **3 (tres) premios**, los cuales serán distribuidos entre 3 ganadores, los cuales consisten en:

- **PRIMER LUGAR:**

Viaje sencillo a Madrid que incluye:

- Vuelo redondo: **CIUDAD DE MÉXICO-MADRID, MADRID-CIUDAD DE MÉXICO.**
- Hospedaje de 5 días 4 noches en **Madrid, Reino de España.**
- 1 boleto para un partido del **Real Madrid CF** (temporada 2026–2027, fecha por definir).

IMPORTANTE: Todos los gastos adicionales y cualquier gasto no contemplado expresamente como parte del incentivo correrán exclusivamente por cuenta del ganador, según corresponda, sin responsabilidad alguna para el organizador. Lo anterior incluye, de manera enunciativa mas no limitativa, pagos, derechos, tasas, contribuciones, cargos aeroportuarios, trámites migratorios, autorizaciones de ingreso al país de destino, obtención y/o renovación de pasaporte, visas, seguros, transportación adicional, consumos personales y, en general, cualquier erogación necesaria o relacionada con el disfrute del incentivo.

- **SEGUNDO Y TERCER LUGAR:**
 - 1 Jersey oficial del Real Madrid CF.

El concursante deberá participar en la mecánica descrita en el punto **VII.** del presente documento sin violar ninguna de las restricciones establecidas, para ser considerado dentro de la determinación de ganadores de **LA PROMOCIÓN.**

VI. PRODUCTOS PARTICIPANTES.

La compra de cualquiera de los siguientes productos de la marca **ROBOROCK®** en las instalaciones de **PALACIO DE HIERRO** del numeral **IV**, realizando su compra con tarjeta departamental de Palacio de Hierro:

- Aspiradora inalámbrica Wet & Dry - Modelo F25- SKU: 44983369
- Aspiradora Robot Q7 L5- Modelo Q7 - SKU: 44983368
- Aspiradora Robot FQ 10 VF con descarga- Modelo Q10 - SKU: 44983370
- Aspiradora Robot Multifunction - Modelo QR 798 - SKU: 44983371
- Aspiradora inalámbrica Wet & Dry - Modelo F25 Combo - SKU: 45277547
- Aspiradora Robot Grevo Curv X Multifunction - Modelo CURV X- SKU: 45277546

VII. MECÁNICA DE PARTICIPACIÓN.

Para acceder a los incentivos de **LA PROMOCIÓN**, el usuario deberá acudir a las sucursales físicas de **PALACIO DE HIERRO**, ubicadas en las direcciones señaladas en el numeral **IV**, dentro del periodo del **15 de mayo al 19 de julio del 2026**, en un horario de 11:00 a 20:59 horas.

Para participar en **LA PROMOCIÓN**, el usuario deberá cumplir de manera íntegra con el siguiente procedimiento:

1. ASISTENCIA A SUCURSAL E INTERACCIÓN CON EL ESPACIO DE MARCA:

Acudir de forma presencial a cualquiera de las sucursales físicas de **PALACIO DE HIERRO** dentro de las fechas y horarios señalados en el numeral **IV** del presente documento, ingresar e interactuar con el espacio designado para la exhibición y experiencia de los productos de la marca **ROBOROCK**, así como seguir las cuentas oficiales de Instagram de **PALACIO DE HIERRO (@elpalaciodehierro)** y **ROBOROCK (@roborockmx)**.

2. COMPRA DE PRODUCTO PARTICIPANTE:

El participante deberá adquirir cualquiera de los productos participantes de la marca **ROBOROCK** descritos en el numeral **VI**, dentro del periodo de vigencia de **LA PROMOCIÓN**, y conservar los tickets de compra físicos correspondientes para efectos de registro y validación.

IMPORTANTE: Para poder canjear cualquiera de **LOS INCENTIVOS**, los participantes deberán contar con tickets de compra válidos y físicos, mismos que deberán corresponder a la mecánica de participación establecida en los presentes Términos y Condiciones.

3. ESCANEADO DE CÓDIGO QR Y REGISTRO DE PARTICIPACIÓN:

El participante deberá solicitar el apoyo del promotor asignado en la tienda para escanear el código QR de participación y completar el formulario de registro correspondiente, proporcionando los datos personales solicitados y la información del ticket de compra participante.

Una vez realizado el registro, **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** validará la autenticidad y legitimidad de los tickets para confirmar la participación en **LA PROMOCIÓN**.

4. TRIVIA DIGITAL:

Posteriormente al registro, el participante tendrá acceso a una trivía digital consistente en responder preguntas relacionadas con **ROBOROCK** y el **CLUB DE FÚTBOL REAL MADRID**.

El participante que responda correctamente el mayor número de preguntas en el menor tiempo posible será acreedor a **LOS INCENTIVOS** de **LA PROMOCIÓN**, conforme a los criterios de evaluación establecidos por el organizador.

IMPORTANTE: Para efectos del ranking y selección de ganadores, únicamente se tomarán en cuenta tickets válidos registrados durante la vigencia de **LA PROMOCIÓN**. No serán válidos tickets correspondientes a promociones anteriores o distintas.

Consideraciones adicionales:

- Los usuarios deberán contar con una cuenta activa en Instagram que incluya una fotografía de perfil y un nombre visible que permita su fácil identificación, además de ser mayores de edad.

- En caso de resultar ganador del premio principal consistente en un viaje redondo, contar con pasaporte vigente a la fecha de participación en **LA PROMOCIÓN**, y, con una vigencia mínima de 6 (seis) meses posteriores a la fecha de entrega del incentivo.
- En caso de resultar seleccionado para el viaje, el participante se compromete a cumplir con todas las leyes, normas migratorias, sanitarias, de seguridad y de comportamiento aplicables en México y en el país de destino, asumiendo cualquier responsabilidad derivada de su incumplimiento. Asimismo, el organizador no será responsable por retrasos, cancelaciones, pérdida de vuelos, equipaje o documentación, ni por incidentes relacionados con aerolíneas o autoridades competentes.
- Cada ticket de compra únicamente podrá ser utilizado para 1 (una) participación dentro de **LA PROMOCIÓN**.
- En caso de detectarse cualquier intento de manipulación, alteración, intervención no autorizada o uso indebido de la plataforma, sistema o mecánica de participación con la finalidad de obtener una ventaja indebida dentro de **LA PROMOCIÓN**, el participante será descalificado de manera inmediata.
- Para la entrega de incentivos en domicilio (consistentes en jerseys), el posible ganador deberá proporcionar su dirección correctamente (incluye calle, número exterior e interior, colonia, código postal, ciudad y Estado). En caso de que los usuarios no compartan lo anterior en los tiempos que **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** les solicite, se entenderá que renunciaron a su derecho al premio sin responsabilidad para **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.**

VIII. DETERMINACIÓN DE GANADORES.

Al concluir la vigencia de **LA PROMOCIÓN**, la cual tendrá como último día de participación el **19 de julio de 2026** a las 23:59 horas, se validarán todas las participaciones y se determinarán a los 3 (tres) ganadores de la **PROMOCIÓN**.

Los ganadores serán determinados por un jurado interno de **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.**, quien validará todas las participaciones, aciertos y tiempo de respuesta. Para ello, contarán con un plazo de **5 (cinco) días hábiles** para efectuar el conteo oficial, es decir, hasta el **24 de julio de 2026**.

IMPORTANTE: En caso de empate, será considerado como posible ganador aquel que haya registrado primero el ticket válido de compra.

Los usuarios ganadores serán publicados a través del perfil oficial de Instagram de **ROBOROCK**, mediante una publicación en modalidad de "**COLABORACIÓN CON**" la cuenta oficial de Instagram de **PALACIO DE HIERRO** y serán contactados por medio de los datos de contacto compartidos al momento de registrar el ticket de compra. Si deciden continuar con el proceso de premiación, deberán responder al mensaje o correo electrónico dentro de un plazo máximo de **48 (cuarenta y ocho) horas**.

El equipo de **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** solicitará a los usuarios seleccionados información adicional y datos personales para la validación de su participación, como: nombre completo, dirección, Número de Pasaporte, comprobante de domicilio, identificación oficial, número telefónico, correo electrónico, número de ticket o cualquier otro necesario para la entrega de los incentivos mencionados anteriormente.

El equipo de **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** confirmará su calidad de "**GANADOR**" una vez que cumplan con todos y cada uno de los requisitos de este documento. Por lo que una vez que los usuarios hayan completado su registro de datos y previa validación, podrán ser determinados como ganadores definitivos.

IMPORTANTE: Es exclusiva responsabilidad de los usuarios revisar sus mensajes directos (incluyendo la carpeta de SPAM o SOLICITUDES en caso de existir), **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** no será en ningún momento responsable de que los participantes no revisen correctamente sus bandejas de entrada y expire el término señalado para contestar.

En caso de que los usuarios seleccionados no sean localizables o no respondan los intentos de comunicación por parte del equipo de **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** en los lapsos establecidos, **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** podrá escoger a otro participante, sin necesidad de notificación previa, sin derecho a reclamación alguna y sin responsabilidad alguna para **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.**

IX. ENTREGA DE LOS INCENTIVOS.

El participante que resulte ganador del premio principal, consistente en el viaje, será contactado por **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** una vez que se encuentren confirmadas las fechas de la temporada 2026–2027 del evento deportivo (partido) correspondiente. La comunicación se realizará a través de los datos proporcionados durante su inscripción o participación en **LA PROMOCIÓN**, con el propósito de coordinar los aspectos logísticos para la entrega y disfrute del premio dentro de un plazo máximo de **45 (cuarenta y cinco) días hábiles**.

Por su parte, los ganadores de los premios del segundo y tercer lugar serán notificados por la misma vía, a efecto de gestionar el envío de los premios correspondientes. Los jerseys se entregarán en un plazo máximo de **45 (cuarenta y cinco) días hábiles** contados a partir de la conclusión de la promoción y la validación del carácter de ganador.

El organizador de la **PROMOCIÓN** cubrirá exclusivamente los impuestos, contribuciones, retenciones y cargas fiscales que, conforme a la legislación aplicable, deban ser asumidos directamente por éste en relación con la entrega del premio.

X. RESTRICCIONES.

La **PROMOCIÓN** será válida únicamente para usuarios que sean tarjetahabientes de **PALACIO DE HIERRO**, compren un producto de la marca **ROBOROCK**, registren su ticket de compra y contesten la trivia, así mismo, los incentivos ofrecidos en esta **PROMOCIÓN** no podrán ser canjeados por dinero en efectivo, ni por productos o servicios distintos a los descritos en el presente documento.

JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V. se reserva el derecho de rechazar solicitudes de participación o entrega, por lo que, los ganadores entienden y aceptan que es su responsabilidad recibir ellos personalmente el premio. En caso de que una persona ajena lo reciba, **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** no será responsable de las incidencias que se presenten.

Los participantes entienden y aceptan que la responsabilidad de **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** acaba una vez que ha entregado los incentivos.

Si por cualquier razón, la promoción no puede ejecutarse tal y como estaba previsto, incluyendo, alguna limitación, la infección por virus de computadora, celular, bugs, la manipulación, intervención no autorizada, el fraude, fallas técnicas o cualquier otra causa corrupta o que afecte a la administración, seguridad, equidad, integridad o la correcta realización de la promoción, El Organizador; sus subsidiarias y/o afiliadas se reservan el derecho, a su sola discreción para cancelar, demorar, modificar o terminar la promoción; previo aviso a las autoridades correspondientes y al público en general, siempre y cuando no afecte los derechos de los participantes.

XI. AUTORIZACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS.

El usuario que participe en **LA PROMOCIÓN** de conformidad con lo establecido en los Artículos 87 y 88 de la Ley Federal del Derecho de Autor, autoriza expresa e irrevocablemente el ceder sus derechos a **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** y/o cualquier otra empresa que ésta determine, para difundir en los medios que **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** estime conveniente, su nombre y apellido completo, país y ciudad de origen, fotografías y uso de imagen o retrato, videos y en general todos aquellos datos que pudieran requerirse con motivo de la difusión de **LA PROMOCIÓN** renunciando expresa e irrevocablemente, desde la aceptación de las bases, a cualquier tipo de compensación económica, remuneración, regalía o retribución alguna por dicho uso.

XII. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD Y POLÍTICAS APLICABLES A TERCEROS.

Los usuarios que participen comprenden y reconocen plenamente que las plataformas sociales y cuentas externas utilizadas en relación con la **PROMOCIÓN**, es decir **INSTAGRAM®**, así como **PALACIO DE HIERRO®** no patrocinan, respaldan ni administran el mismo y no deben asociarse con la organización, ejecución y/o administración de ninguna manera.

Asimismo, los usuarios reconocen y aceptan que los términos de uso y las políticas de privacidad aplicables de las plataformas sociales mencionadas anteriormente o de cualquier tercero asociado con **LA PROMOCIÓN** también serán válidos, además de los Términos y políticas actuales.

XIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Los usuarios otorgan su consentimiento y autorización para el tratamiento de sus datos proporcionados los cuales serán utilizados única y exclusivamente para verificar su participación en la campaña y la procedencia de los beneficios. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Para más información, se sugiere consultar el Aviso de Privacidad publicado en: <https://roborockmx.com/pages/aviso-de-privacidad-integral>

XIV. CONTACTO Y ATENCIÓN A CLIENTES.

Para la difusión de la información relacionada con **LA PROMOCIÓN**, los únicos medios autorizados por **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** son las redes sociales oficiales de Roborock (**@roborockmx**).

Domicilio: **CALLE EDGAR ALLAN POE 85B, INTERIORES 06, 33 Y 37, COLONIA POLANCO V SECCIÓN, ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11560, CIUDAD DE MÉXICO.**

IMPORTANTE: este concurso no implica ningún tipo de sorteo u operación semejante y no depende de ninguna modalidad de azar.

El Organizador promueve la competencia sana y rechaza los ataques relacionados o no a la dinámica, por lo que se reserva el derecho de descalificar a los participantes cuya actitud sea considerada ilegal, inmoral, agresiva, confrontativa u ofensiva, así como de eliminar las publicaciones o comentarios que resulten ofensivos, negativos o agraviantes para el Organizador, Palacio de Hierro y/o cualquier otra persona, física o moral, o sea contraria a las buenas costumbres.

Para dudas, aclaraciones o información adicional sobre esta PROMOCIÓN, el usuario podrá contactarse a través de la siguiente dirección de correo electrónico legal@joyfullord.mx.

XV. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

La participación en esta campaña implica la aceptación de los presentes términos y condiciones, por lo que **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.**, sólo podrá modificar o actualizar este documento en cualquier momento, informando a los consumidores a través de sus canales oficiales.

XVI. JURISDICCIÓN.

Toda relación que se derive de los presentes Términos y Condiciones entre cualquier consumidor y **JOYFUL LORD LIMITED, S.A. DE C.V.** estará plenamente sujeta a las leyes vigentes en México.

Fecha de publicación: [15 de mayo de 2026].