



AVISO LEGAL. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS ("E-COMMERCE") DE EL PALACIO DE HIERRO.

Las presentes Condiciones Generales de Contratación por Medios Electrónicos (en adelante, las "Condiciones Generales") son aplicables al acceso y/o uso del Sitio de internet www.elpalaciodehierro.com por lo que hace a la contratación por medios electrónicos ("e-commerce") para la compra de productos, (en adelante el "Sitio"), ofrecido por El Palacio de Hierro S.A. de C.V. (en adelante "El Palacio de Hierro").

Cualquier persona que acceda y/o use el Sitio (en adelante el "Usuario") en relación con la contratación por medios electrónicos por este hecho acepta, y expresa su consentimiento, de someterse a las presentes Condiciones Generales. Asimismo, por este hecho el Usuario se compromete a revisar de manera periódica las presentes Condiciones Generales que se encuentran disponibles para su consulta dentro del Sitio para conocer de los cambios y/o modificaciones a los mismos y, de así considerarlo conveniente, consentir con los mismos.

El Sitio es propiedad exclusiva de El Palacio de Hierro, por lo cual todo visitante se compromete a no intentar distribuir, alterar o modificar contenido alguno del mismo.

Cualquier información o material que el Usuario comparta a El Palacio de Hierro a través del Sitio, es y será tratada como información no confidencial, excepto la información que sea personal en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El Palacio de Hierro no busca con la información contenida en este sitio ofender a persona alguna, sector de la población o entidad gubernamental, ya que toda imagen, información, animación, video, entre otros, es incluida en este sitio de internet únicamente con el fin de dar a conocer los productos comercializados por El Palacio de Hierro.

El Palacio de Hierro no discrimina a ninguna persona por cuestiones de religión, orientación sexual, situación económica y social o cualesquiera otras. Por lo tanto, la información contenida en el Sitio no puede ser interpretada como discriminatoria en ningún sentido, y El Palacio de Hierro no será responsable por interpretaciones diversas a lo aquí señalado.

El Palacio de Hierro podrá modificar, agregar y/o eliminar el contenido de las presentes Condiciones Generales, sin necesidad de previo aviso, iniciando la vigencia de los cambios desde el momento de su publicación, siendo exclusiva responsabilidad del Usuario asegurarse de tomar conocimiento de tales modificaciones y, de así considerarlo conveniente, consentir con los mismos. El hecho de que el Usuario realice dentro del Sitio cualquier acto relacionado con la



contratación por medios electrónicos se entenderá como una aceptación expresa a las modificaciones de que se trate.

El contenido del Sitio está dirigido a los residentes de los Estados Unidos Mexicanos, por lo que la publicidad e información presentada en el mismo son válidas únicamente en los Estados Unidos Mexicanos.

1. CAPACIDAD.

El contenido y servicios que ofrece el Sitio están reservados y dirigidos únicamente a personas que tengan capacidad legal para contratar, en términos del artículo 1789 del Código Civil Federal. La conducta de los menores de edad y personas con incapacidad legal que ingresen al Sitio queda bajo la estricta responsabilidad de los padres, tutores o mayor de edad a cuyo cargo se encuentran, en términos de lo establecido en los artículos 1919, 1920 y 1921 del Código Civil Federal.

2. AUTORIZACIÓN.

El Palacio de Hierro otorga y concede al Usuario el derecho no exclusivo, revocable y no transferible de usar el Sitio para llevar a cabo cualquier acto relacionado con la contratación por medios electrónicos de conformidad con las presentes Condiciones Generales.

El usuario sólo podrá imprimir y/o copiar cualquier información contenida o publicada en el Sitio exclusivamente para su uso personal, no comercial.

La reimpresión, republicación, distribución, asignación, sublicencia, venta, reproducción electrónica o aprovechamiento por cualquier otro medio de cualquier información, documento o gráfico que aparezca en el Sitio, en todo o en parte, para cualquier uso distinto al personal no comercial está expresamente prohibido, a menos que El Palacio de Hierro le haya otorgado al Usuario una autorización previamente y por escrito.

3. INSCRIPCIÓN DE USUARIO Y CONTRASEÑA

Para realizar cualquier acto relacionado con la contratación por medios electrónicos dentro del Sitio es obligatorio completar el formulario de inscripción en todos sus campos. El Usuario deberá completar el formulario con su información personal la cual debe ser exacta, precisa y verdadera (en adelante los "Datos Personales"), y asume la responsabilidad de actualizar los Datos Personales cuando ello sea procedente o cuando El Palacio de Hierro lo solicite. El Palacio de Hierro NO se responsabiliza por la exactitud, precisión y veracidad de los Datos Personales de sus Usuarios, y actuará de buena fe únicamente con base en ellos, por lo que los Usuarios garantizan



y responden, en cualquier caso, de la exactitud, precisión, veracidad y vigencia de sus Datos Personales.

Asimismo, el Usuario proporcionará un correo electrónico para identificar su cuenta y generará una contraseña. Para concluir el proceso de registro, el Usuario tendrá que leer y aceptar estas Condiciones Generales. Se entiende que el Usuario ha leído, comprendido y aceptado todas las Condiciones Generales al momento de pulsar clic en el recuadro desplegado con la leyenda "Acepto las Condiciones Generales". Una vez concluido el registro del Usuario se considera que éste ha leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales.

El Usuario accederá a su cuenta personal (en adelante la "Cuenta") mediante el ingreso de su nombre de usuario (en adelante el "Nombre de Usuario") junto a la clave de seguridad personal elegida (en adelante la "Contraseña"). La Contraseña deberá integrarse con base en las especificaciones y/o algoritmos que el sistema del Sitio indique.

Es responsabilidad exclusiva del Usuario mantener la confidencialidad de su Nombre de Usuario y Contraseña.

La Cuenta es personal, única e intransferible, y está prohibido que un mismo Usuario inscriba o posea más de una Cuenta dentro del Sitio. En caso de que El Palacio de Hierro detecte distintas Cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá cancelar, suspender o inhabilitarlas, pues se considera como una violación a estas Condiciones Generales.

El Usuario reconoce que su Contraseña sustituye y hace las veces de su firma autógrafa, por lo que las constancias, documentales o técnicas, en donde aparezca, tendrán fuerza, validez y producirá los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en su Cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de su Clave de Seguridad, cuyo conocimiento es exclusivo del Usuario.

4. PUBLICIDAD E INFORMACIÓN

El Usuario reconoce y acepta que la información publicada o contenida en el Sitio generada por El Palacio de Hierro o por los Proveedores, será claramente identificada de forma tal que se reconozca que la misma proviene de El Palacio de Hierro o de los Proveedores.

Las informaciones, conceptos y opiniones publicadas en el Sitio por terceras personas no necesariamente reflejan la posición de El Palacio de Hierro ni de sus empleados, oficiales, directores, accionistas, licenciatarios y concesionarios (en lo sucesivo los "Afiliados"). Por esta



razón, El Palacio de Hierro no se hace responsable por ninguna de las informaciones, opiniones y conceptos que se emitan en el Sitio, o a través de los foros públicos o de cualquier otro espacio o servicio que se preste a través del Sitio. Asimismo, El Palacio de Hierro no se hace responsable de las consecuencias que se puedan derivar del uso de consejos, procedimientos, recomendaciones o sugerencias incluidas en este Sitio, en el entendido de que es bajo el propio riesgo y responsabilidad del Usuario la aplicación y seguimiento a dichos consejos, comentarios, procedimientos, recomendaciones o sugerencias, que se den en los espacios referidos.

El Palacio de Hierro no es responsable de la interpretación equivocada de la información aquí contenida, por lo que si ésta resultara incompleta o no fuere totalmente cierta para los intereses del Usuario, lo publicado aquí no podrá considerarse como información falsa o que induzca al error intencionalmente.

Todo comentario realizado por un tercero en el Sitio que resulte insultante, discriminatorio o de cualquier otra forma ofensivo o contrario a las presentes Condiciones Generales, podrá ser suprimido por El Palacio de Hierro, sin que ello sea considerado una violación al derecho de libertad de expresión.

Por lo tanto, El Palacio de Hierro se reserva el derecho de bloquear el acceso o remover en forma parcial o total, toda información, comunicación o material que a su exclusivo juicio pueda resultar:

- I.** Abusivo, difamatorio, obsceno, sexual o racial;
- II.** Fraudulento, artificioso o engañoso;
- III.** Violatorio de derechos de autor, marcas o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero;
- IV.** Ofensivo o
- V.** Cualquier forma que contravenga lo establecido en estas Condiciones Generales.

Si el Usuario desea obtener mayor información de un tema en específico proveído por El Palacio de Hierro o los Proveedores, el Usuario deberá consultarlo directamente con cada uno de ellos, según corresponda y/o con un especialista en la materia.

El Palacio de Hierro no tiene el control editorial sobre el contenido de terceras partes y quedará exento de cualquier responsabilidad por información y/o material generado y/o provisto por terceros.

Todas las opiniones, consejos, declaraciones, servicios, ofertas u otras informaciones o contenidos expresados o puestos a disposición del público por terceros, pertenecen a su respectivo autor y El Palacio de Hierro no asume responsabilidad alguna frente a ello. El Palacio de Hierro no



garantiza la exactitud, veracidad, amplitud y/o utilidad de cualquier contenido provisto por tales terceros.

Adicionalmente, El Palacio de Hierro no es responsable ni garantiza la exactitud, exhaustividad, veracidad y/o confiabilidad de cualquier opinión, información, consejo o declaración provistos por El Palacio de Hierro a través de su sitio.

En ninguna circunstancia, El Palacio de Hierro será responsable de cualquier daño y/o perjuicio, directo o indirecto, causado en virtud de la confianza del Usuario por información obtenida a través de este Sitio. El Palacio de Hierro se reserva el derecho de suprimir o modificar el contenido del sitio que, a exclusivo juicio de El Palacio de Hierro no cumpla con los estándares de El Palacio de Hierro o que pudiera resultar contrario al ordenamiento jurídico vigente. Sin embargo, El Palacio de Hierro no será responsable por cualquier falla o tardanza que se genere al eliminar tal material.

El Usuario reconoce y acepta que El Palacio de Hierro es una organización independiente de terceros patrocinadores y anunciantes cuya información, imágenes, anuncios y demás material publicitario o promocional (el "Material Publicitario") pudiera estar publicado en el Sitio.

El Usuario reconoce y acepta que el Material Publicitario no forma parte del contenido principal que se publica en el Sitio. Asimismo, el Usuario reconoce y acepta en este acto, que el Material Publicitario se encuentra protegido por las leyes que en materia de propiedad intelectual e industrial resulten aplicables.

La publicación de los productos no crea garantía expresa o implícita respecto de los mismos.

Los precios y las promociones mostrados en el Sitio pueden ser diversos de aquéllos mostrados en las distintas tiendas departamentales de El Palacio de Hierro.

5. COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS

El Palacio de Hierro publicará en el Sitio los productos y el precio total que el Usuario deberá pagar por ellos. De igual manera, se indicará si tienen alguna promoción y/o descuento, la vigencia de la misma, así como los medios habilitados para liquidar el pago de dichos productos.

No existirá contrato alguno entre el Usuario y El Palacio de Hierro con relación a cualquier artículo hasta que su pedido haya sido confirmado por El Palacio de Hierro y el pago del precio correspondiente haya sido acreditado por El Palacio de Hierro.



En caso de que el Usuario opte por la compra del artículo, el número de pedido que se asigne al realizar la transacción en el Sitio servirá para dar seguimiento a la operación correspondiente. Si El Palacio de Hierro tuviera algún problema con el pedido del Usuario, lo comunicará por correo electrónico al correo que registró el usuario al darse de alta.

El Palacio de Hierro dentro del Sitio aceptará como formas de pago las siguientes:

- a) Cualquier tarjeta "Palacio".
- b) Cualquier tarjeta de débito mediante el sistema PayPal.
- c) Cualquier tarjeta de débito y de crédito Visa o Mastercard.
- d) Cualquier tarjeta American Express.

Los precios de los productos anunciados dentro del Sitio es el precio total pues incluyen el IVA, pero se excluyen los gastos de envío, que se añadirán al importe total debido.

Toda operación queda sujeta a la disponibilidad de los productos. Para el caso en que se genere la compra y no haya existencias del artículo de que se trate, el Usuario desde ese momento acepta que El Palacio de Hierro realice la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, según correspondiera el método de pago elegido:

- a) Tarjeta Palacio: 20 días hábiles.
- b) Tarjeta de crédito o PayPal: 20 días de hábiles.
- c) Tarjeta American Express: 20 días hábiles.

Cabe señalar que en lo relativo a los incisos b) y c), los 20 días hábiles es el tiempo aproximado en que El Palacio de Hierro se encarga de tramitar la devolución, sin embargo, el Usuario a su vez, deberá atender las políticas de devolución de la institución financiera que se trate, PayPal o American Express, según sea el caso.

- d) Tarjeta de débito. El reembolso se hará por medio de cheque disponible dentro de los 20 días hábiles siguientes. El cheque será para abono en cuenta del beneficiario y solo se podrá emitir al nombre del titular de la tarjeta con la que se realizó el pago. El cheque llegará al domicilio del Usuario, siempre y cuando haya sido la opción elegida para recibir el producto comprado. En caso contrario, el Usuario deberá recoger el cheque en alguna de las distintas tiendas departamentales de El Palacio de Hierro. Una vez que el cheque esté listo, El Palacio de Hierro le avisará al Usuario mediante correo electrónico.



En caso de que el cheque no llegue al domicilio del Usuario, el Usuario deberá proporcionar mediante su cuenta de correo electrónico registrada un número de cuenta de 10 dígitos así como la caratula del estado de cuenta de la tarjeta; en el entendido que el cheque será para abono en cuenta del beneficiario y solo se podrá emitir al nombre del titular de la tarjeta con la que se realizó el pago.

Las órdenes de compra son procesadas en 72 horas. Los pedidos recibidos después de las 22:00 horas serán procesados al siguiente día hábil. La entrega de la mercancía se realizará en un período de 25 días hábiles una vez procesada la orden de compra si se trata de entrega a domicilio, incluyendo la mercancía que se entrega en alguna de las distintas tiendas departamentales de El Palacio de Hierro. El periodo de entrega de mercancía se puede ampliar hasta 90 días hábiles para aquella mercancía de pedidos especiales "big ticket" mismo que pueden ser de importación y requieren de un tiempo de entrega de hasta 90 (noventa) días o pedidos "small" que se refiere artículos de boutique o mundo de lujo que solamente se pueden solicitar las piezas requeridas a proveedor .

Si el Usuario desea facturar su compra deberá ingresar los datos que se solicitan en el sitio <https://palaciodehierro.cfdinova.com.mx/PortalFacturacionPH/>.

6. ENTREGA Y GASTOS DE ENVÍO.

La entrega será real, por ésta se entiende el acto en que El Palacio de Hierro entrega el pedido al Usuario personalmente, a un tercero señalado por éste, o a la persona que se encuentre en el domicilio señalado por el Usuario como lugar de entrega, lo que se acreditará con la firma de recepción del pedido en la dirección de entrega convenida, misma que sucederá en el tiempo estimado dependiendo si la entrega es en domicilio o en alguna de las tiendas departamentales de El Palacio de Hierro.

En el supuesto de que el Usuario no sea localizado en el domicilio convenido para la entrega del pedido, El Palacio de Hierro contactará al Usuario a través del correo electrónico proporcionado por el Usuario.

Si el Usuario confirma el domicilio originalmente proporcionado o señala un nuevo domicilio para la entrega del pedido, el envío se hará llegar a éste en un plazo de 25 días hábiles. Cabe señalar que para que proceda el cambio de domicilio para la entrega de mercancía, se requiere una autorización por parte de Palacio de Hierro, la cual se procesará dentro de los 04 días hábiles siguientes a la fecha en que el Usuario proporcionó el nuevo domicilio.

En cualquiera de los supuestos antes señalados, la entrega del pedido estará condicionada al pago del costo adicional por concepto de envío correspondiente que deberá realizar el Usuario.



En el supuesto de que no se pueda localizar al Usuario en una segunda búsqueda o que el Usuario omita responder el correo electrónico en un plazo de 05 días naturales contados a partir de su fecha de envío, El Palacio de Hierro cancelará la compra de que se trate, situación que se le informará al Usuario a través del correo electrónico proporcionado por éste y se procederá al reembolso en la misma forma de pago original, exceptuando los gastos de envío en caso de que la mercancía no haya sido transportada al domicilio del Usuario.

El Palacio de Hierro, enviará el(los) artículo(s) adquiridos a la brevedad posible, sin embargo, en caso de retrasos, pérdidas o detrimento de los productos, ocasionados por causas de fuerza mayor o casos fortuitos, El Palacio de Hierro no tendrá responsabilidad alguna, ni estará obligado a pagar indemnización alguna al Usuario, quien acepta expresamente que en este caso deberá enderezar su reclamo a la empresa de paquetería que corresponda.

Asimismo, el Usuario autoriza la utilización de medios electrónicos para acusar de recibo la recepción de la mercancía, ya sea por el propio Usuario o las personas autorizadas por él; en consecuencia autorizan la utilización de FIRMA ELECTRÓNICA, la cual sustituirá, todos los efectos legales a que haya lugar, a la firma autógrafa del Usuario y/o de las Personas autorizadas, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa, incluyendo el valor probatorio de ésta, se considerará como plena aceptación de los mismos y del riesgo que su uso conlleva, aceptando Usuario y/o las Personas Autorizadas por éste.

Se entenderá como Firma Electrónica una o más de las siguientes opciones: a) Número confidencial numérico o alfanumérico; b) Autenticación a través de un Certificado Digital; c) Utilización de una firma electrónica avanzada; d) La firma realizada en una pantalla táctil; e) tecnología biométrica para la verificación de biometría de huella dactilar y biometría facial, f) La combinación de cualquiera de las anteriores en todo o en parte, g) Cualquier otra que establezca El Palacio de Hierro para efectos de identificación y autenticación de entrega de mercancía de El Usuario y/o de las Personas Autorizadas para recibir la mercancía.

7. DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA.

Los productos adquiridos por el Usuario podrán ser devueltos por las siguientes causas:

- a) Si existe un error en el artículo. Para su devolución deberá conservar la envoltura original, incluyendo celofán (empleaje) o cualquier otra y el artículo no deberá presentar muestras de maltrato (acompañado con la orden de la compra correspondiente que hará las veces de ticket de compra, en compras on line, o el ticket de compra emitido en tienda).
- b) Si el artículo presenta defectos de fabricación. En este caso, el artículo se enviará para dictamen al fabricante, y deberá conservar la envoltura original, incluyendo celofán



(emplye) o cualquier otra y no deberá presentar muestras de maltrato (acompañado con la orden de la compra correspondiente que hará las veces de ticket de compra, en compras on line, o el ticket de compra emitido en tienda).

- c) Si el Usuario hace valer, de manera oportuna, el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Los clientes y destinatarios de regalos pueden intercambiar a través del Call Center, un producto comprado en la Plataforma o por teléfono, por otro producto de la misma marca. Únicamente se aceptarán intercambios por un producto de un precio idéntico o menor al del originalmente adquirido de la misma marca.

7.0.1 CONDICIONES GENERALES DE DEVOLUCIÓN.

Es importante que los usuarios consideren que los productos a devolverse deben de cumplir con las siguientes características:

1. Conservar su empaque original, etiquetas, adhesivos y envolturas (emplye).
2. Conservar la póliza de garantía, manual de uso y manual de armado, en caso de que aplique.
3. No contener signos de uso o manipulación.

7.1 DEVOLUCIONES POR ARTÍCULOS DIFERENTES O DEFECTUOSOS.

En caso de que el Usuario desee devolver el producto por alguno de los motivos señalados en el numeral 7, incisos a) y/o b), deberá llamar al número telefónico 555229-3154 de lunes a domingo en un horario de 9:00 a.m. a 9:00 p.m., para que se le proporcione un Número de Autorización de Devolución (NAD) a efecto de darle seguimiento al proceso.

La devolución podrá hacerse de dos formas: (i) mediante envío vía paquetería, o (ii) directamente en los módulos de entrega habilitados en las tiendas El Palacio de Hierro de Polanco, Santa Fe, Coyoacán, Durango-CDMX, Querétaro, Monterrey, Guadalajara e Interlomas.

7.1.1 DEVOLUCIONES EN TIENDA.

Para devolución en tienda se requiere presentar el Número de Autorización de Devolución, el producto con todas sus etiquetas, adhesivos, empaque original, envolturas (emplye), garantías e instructivos, así como copia del ticket de venta generado por la página web o la tienda, ser titular de la Tarjeta de Crédito, Débito o Departamental con la que se realizó la compra y presentar la mercancía. En los módulos de entrega se proporcionará al Usuario el documento que señala que la mercancía fue entregada a El Palacio de Hierro.



La devolución en tienda solo aplica en las tiendas El Palacio de Hierro: Polanco, Santa Fe, Coyoacán, Durango-CDMX, Querétaro, Monterrey, Guadalajara e Interlomas.

La devolución directa en tiendas sólo procede para productos pequeños que puedan transportarse en una bolsa de **50 cm de ancho x 42 cm de alto** como máximo.

En caso de no cumplirse con los pasos y requisitos previamente señalados, El Palacio de Hierro podrá rechazar la solicitud de devolución y no procederá el reembolso o cancelación del cargo del precio pagado ni el cambio correspondiente, poniendo a disposición el producto en la tienda donde fue entregado para que se recoja por parte del Usuario.

Una vez aceptada la devolución, se sustituirá el artículo cuya entrega se hará a la dirección de entrega convenida o, en su defecto, se hará la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, para lo que se seguirán los lineamientos marcados en el numeral 5 de las presentes Condiciones Generales.

7.1.2 DEVOLUCIONES POR PAQUETERIA.

Para devolución por paquetería, el Usuario deberá seguir los siguientes pasos:

1. Solicitar la guía de devolución al Call Center en la llamada en la que también se solicitará el Número de Autorización de Devolución.
2. Enviar el producto con todas sus etiquetas, adhesivos, empaque original, envolturas (emplaye), garantías e instructivos, así como copia del ticket de venta generado por la página web o la tienda, dentro de una caja. El producto debe estar bien empacado para que no sufra daños en el traslado ya que El Palacio de Hierro no se hace responsable si el producto es dañado por la empresa de paquetería por una omisión en la protección en el envío.
3. Pegar las etiquetas de la guía en el paquete y sellarlo bien.
4. Llevar el paquete a cualquier sucursal de la empresa de paquetería de la cual se emitió la guía.
5. El Cliente deberá conservar copia de la guía sellada como comprobante de envío a través de la empresa de paquetería.
6. Al recibir una devolución, El Palacio de Hierro verificará que el producto devuelto cumpla con las Condiciones Generales de Devolución y las Políticas de Devolución y, de ser así, se procederá con el reembolso, cancelación del cargo o cambio correspondiente, en caso contrario, hará la devolución del producto a la dirección del remitente.

En caso de no cumplirse con los pasos y requisitos previamente señalados, El Palacio de Hierro podrá rechazar la solicitud de devolución y no procederá el reembolso o cancelación del cargo del precio pagado ni el cambio correspondiente, retornando el producto a la dirección del remitente.



Una vez aceptada la devolución, se sustituirá el artículo cuya entrega se hará a la dirección de entrega convenida o, en su defecto, se hará la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, para lo que se seguirán los lineamientos marcados en el numeral 5 de las presentes Condiciones Generales.

7.2 DEVOLUCIONES POR ARREPENTIMIENTO.

En caso de que el Usuario desee devolver el producto por el motivo señalado en el numeral 7, inciso c), deberá llamar al número telefónico 555229-3154 de lunes a domingo en un horario de 9:00 a.m. a 9:00 p.m., para que se le proporcione un Número de Autorización de Devolución (NAD) a efecto de darle seguimiento al proceso.

Una vez obtenido el número de autorización de devolución, podrá realizarse la devolución que puede ser de dos formas: (i) con envío vía paquetería o (ii) directamente en los módulos de entrega habilitados en las tiendas El Palacio de Hierro de Polanco, Santa Fe, Coyoacán, Durango-CDMX, Querétaro, Monterrey, Guadalajara e Interlomas.

Para la devolución en este caso, el producto deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- i. El producto deberá ser nuevo y sin uso, conservando el estado original que guardaba cuando fue recibido por el Usuario (incluyendo accesorios, empaques, garantías, manuales, entre otros).
- ii. El producto no deberá presentar muestras de maltrato.
- iii. El producto deberá conservar su envoltura original (emplaye).
- iv. El producto no deberá estar alterado por el Usuario.

7.2.1 DEVOLUCIONES EN TIENDA POR ARREPENTIMIENTO.

Para devolución en tienda por arrepentimiento se requiere presentar el Número de Autorización de Devolución, el producto con todas sus etiquetas, adhesivos, empaque original, envolturas (emplaye), garantías e instructivos, así como copia del ticket de venta generado por la página web o la tienda, ser titular de la Tarjeta de Crédito, Débito o Departamental con la que se realizó la compra y presentar la mercancía. En los módulos de entrega se proporcionará al Usuario el documento que señala que la mercancía fue entregada a El Palacio de Hierro.

La devolución en tienda por arrepentimiento solo aplica en las tiendas El Palacio de Hierro: Polanco, Santa Fe, Coyoacán, Durango-CDMX, Querétaro, Monterrey, Guadalajara e Interlomas.

La devolución en tienda por arrepentimiento sólo procede para productos pequeños que puedan transportarse en una bolsa de **50 cm de ancho x 42 cm de alto** como máximo.



En caso de no cumplirse con los pasos y requisitos previamente señalados, El Palacio de Hierro podrá rechazar la solicitud de devolución y no procederá el reembolso o cancelación del cargo del precio pagado, poniendo a disposición en la tienda donde fue entregado el producto para que se recoja por parte del Usuario.

Una vez aceptada la devolución, se hará la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, para lo que se seguirán los lineamientos marcados en el numeral 5 de las presentes Condiciones Generales.

7.2.2 DEVOLUCIONES POR PAQUETERÍA POR ARREPENTIMIENTO.

Para devolución por arrepentimiento vía paquetería, el Usuario deberá seguir los siguientes pasos:

1. Solicitar la guía de devolución al Call Center en la llamada en la que también se solicitará el Número de Autorización de Devolución.
2. Enviar el producto con todas sus etiquetas, adhesivos, empaque original, envolturas (emplye), garantías e instructivos, así como copia del ticket de venta generado por la página web o la tienda, dentro de una caja. El producto debe estar bien empacado para que no sufra daños en el traslado ya que El Palacio de Hierro no se hace responsable si el producto es dañado por la empresa de paquetería por una omisión en la protección en el envío.
3. Pegar las etiquetas de la guía en el paquete y sellarlo bien.
4. Llevar el paquete a cualquier sucursal de la empresa de paquetería de la cual se emitió la guía.
5. El Cliente deberá conservar copia de la guía sellada como comprobante de envío a través de la empresa de paquetería.
6. Al recibir una devolución, El Palacio de Hierro verificará que el producto devuelto cumpla con las Condiciones Generales de Devolución y de las Políticas de Devolución y, de ser así, se procederá con el reembolso, o cancelación del cargo, en caso contrario, hará la devolución del producto a la dirección del remitente.

En caso de no cumplirse con los pasos y requisitos previamente señalados, El Palacio de Hierro podrá rechazar la solicitud de devolución y no procederá el reembolso o cancelación del cargo del precio pagado, retornando el producto a la dirección del remitente.

Una vez aceptada la devolución, se hará la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, para lo que se seguirán los lineamientos marcados en el numeral 5 de las presentes Condiciones Generales.

7.3 MARCAS CON PROCESO DE DEVOLUCIÓN ESPECÍFICO.

En el caso de productos de las siguientes marcas se aplicará un proceso de autenticación para determinar la procedencia de las devoluciones:

| | | | |
|-------------------|-----------------------|------------------|---------------------|
| ALAIA | DALVEY | MARINA RINALDI | TAG HEUER |
| ALBERTA FERRETTI | DAMIANI | MESSIKA | TANE |
| ALEXANDER MCQUEEN | DOLCE & GABBANA | MONTBLANC | TIFFANY & CO. |
| ANYA HINDMARCH | EL CASCO | MONTEGRAPPA | TUDOR |
| AURORA | EMILIO PUCCI | MOSCHINO | ULYSSE NARDIN |
| BALENCIAGA | FABIANA FILIPPI | NICHOLAS KIRWOOD | VACHERON CONSTANTIN |
| BALMAIN | FRANCK MULLER | OFF WHITE | VERSACE |
| BAUME & MERCIER | FREDERIQUE CONSTANT | OMEGA | VISCONTI |
| BELL & ROSS | GIRARD-PERREGAUX | PANERAI | ZENITH |
| BOTTEGA VENETA | GIVENCHY | PARIS TEXAS | ZIMMERMANN |
| BURBERRY | GRAF VON FABER CASTEL | POMELLATO | ST DUPONT |
| BVLGARI | GRAND SEIKO | PROENZA SCHOULER | STAUD |
| CANADA GOOSE | HERMES | REDVALENTINO | SUAREZ |
| CARTIER | HSTERN | ROLEX | JIMMY CHOO |
| CHANEL | HUBLOT | ROMAIN JEROME | JW ANDERSON |



| | | | |
|---------------------|----------------------|------------------------|-----------|
| CHLOÉ | IWC | SAINT LAURENT PARIS | KENZO |
| CHRISTIAN LOUBOUTIN | JAEGER-LE COULTRE | SALVATORE FERRAGAMO | CULT GAIA |
| CORTO MOLTEDO | CORUM | | |

En caso de que el Usuario desee devolver algún producto de las marcas mencionadas anteriormente, deberá llamar al número telefónico 55-5229-3154 de lunes a domingo en un horario de 9:00 a.m. a 9:00 p.m., para que se le proporcione un Número de Autorización de Devolución (NAD) a efecto de darle seguimiento al proceso y para que se le pueda enviar por correo electrónico el Formulario de Devolución, que se deberá de adjuntar de manera obligatoria a todas las devoluciones de los productos de las marcas antes señaladas y que incluirá el Número de Autorización de Devolución, copia de una identificación oficial vigente y legible de quien solicite la devolución, además de su firma.

La devolución podrá hacerse de dos formas: (i) mediante envío vía paquetería, o (ii) directamente en la tienda El Palacio de Hierro Polanco ubicada en la Ciudad de México si cuenta con la Boutique de la marca de la cual se quiere hacer la devolución.

7.3.1 DEVOLUCIONES EN TIENDA DE MARCAS CON PROCESO DE DEVOLUCIÓN ESPECÍFICO.

Para devolución en la tienda El Palacio de Hierro Polanco ubicada en la Ciudad de México, se debe de confirmar que se cuente con la Boutique de la marca de la que se quiere hacer la devolución.

En el caso de que se cuente con la Boutique de la marca en la tienda de El Palacio de Hierro Polanco de la Ciudad de México, se requiere: presentar el Formulario de Devolución debidamente requisitado, el producto con todas sus etiquetas, adhesivos, empaque original, envolturas (emplaye), garantías e instructivos, así como el ticket de venta generado por la página web o la tienda, ser titular de la Tarjeta de Crédito, Débito o Departamental con la que se realizó la compra y presentar la mercancía. En la Boutique de la marca se le proporcionará al Usuario el documento que señala que la mercancía fue entregada a la Boutique.

No aplican devoluciones en tienda de marcas con proceso de devolución específico en otras tiendas de El Palacio de Hierro.

La devolución en la tienda El Palacio de Hierro Polanco sólo aplica para productos pequeños que puedan transportarse en una bolsa de **50 cm de ancho x 42 cm de alto** como máximo.



Una vez que la Boutique en la tienda El Palacio de Hierro Polanco reciba el producto, el mismo se someterá a un dictamen para evaluar las condiciones físicas en las que es devuelto, además de corroborar que el producto en efecto es el que originalmente fue adquirido por el Usuario. Este dictamen será emitido dentro de los 45 días hábiles siguientes a la recepción del producto.

Si el resultado del dictamen es que el producto no es el mismo que El Palacio de Hierro vendió al Usuario o que no se encuentra en las mismas condiciones en las que fue entregado o que hubiese sido dañado por el Usuario, se devolverá el producto de que se trate al Usuario, con copia del dictamen respectivo, al domicilio registrado en la compra.

Si el resultado del dictamen es que el producto es el mismo que originalmente fue adquirido por el Usuario y que se encuentra en las mismas condiciones en las que fue entregado, se procederá de conformidad con los lineamientos establecidos en las presentes Condiciones Generales para estos casos.

Una vez aceptada la devolución, se sustituirá el artículo y su envío se hará a la dirección de entrega convenida o, en su defecto, se hará la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, para lo que se seguirán los lineamientos marcados en el numeral 5 de las presentes Condiciones Generales.

En caso de sustitución del artículo con su correspondiente envío, El Palacio de Hierro contará con un servicio de entrega, mediante el cual se garantizará la entrega del producto en la dirección convenida a través de la firma de recepción del pedido por parte del Usuario, un tercero señalado por éste o la persona que se encuentre en el domicilio señalado por el Usuario como lugar de entrega.

En el supuesto de que el Usuario no sea localizado en el domicilio convenido para la entrega del pedido, se aplicarán los lineamientos marcados en el punto 6 de las presentes Condiciones Generales.

7.3.2 DEVOLUCIONES POR PAQUETERÍA DE MARCAS CON PROCESO DE DEVOLUCIÓN ESPECÍFICO.

Para la devolución por paquetería de marcas con proceso de devolución específico, el Usuario deberá seguir los siguientes pasos:

1. Solicitar la guía de devolución al Call Center en la llamada en la que también se proporcionará el Número de Autorización de Devolución y se le enviará por correo electrónico el Formulario de Devolución.
2. Adjuntar al envío el Formulario de Devolución debidamente requisitado junto con identificación oficial vigente y legible de quien solicita la devolución y firmado.
3. Enviar el producto con todas sus etiquetas, adhesivos, empaque original, envolturas (emplye), garantías e instructivos, así como el ticket de venta generado por la página



web o la tienda, dentro de una caja. El producto debe estar bien empacado para que no sufra daños en el traslado ya que El Palacio de Hierro no se hace responsable si el producto es dañado por la empresa de paquetería por una omisión en la protección en el envío.

4. Pegar las etiquetas de la guía en el paquete y sellarlo bien.
5. Llevar el paquete a cualquier sucursal de la empresa de paquetería de la cual se emitió la guía.
6. El Cliente deberá conservar copia de la guía sellada como comprobante de envío a través de la empresa de paquetería.

En caso de no cumplirse con los pasos y requisitos previamente señalados, El Palacio de Hierro podrá rechazar la solicitud de devolución y no procederá el reembolso o cancelación del cargo del precio pagado ni el cambio correspondiente.

A partir del momento en que El Palacio de Hierro reciba el producto, el mismo se someterá a un dictamen para evaluar las condiciones físicas en las que es devuelto, además de corroborar que el producto en efecto sea el originalmente adquirido por el Usuario. Este dictamen será emitido dentro de los 45 días hábiles siguientes a la recepción del producto.

Si el resultado del dictamen es que el producto no es el mismo que El Palacio de Hierro vendió al Usuario o que no se encuentra en las mismas condiciones en las que fue entregado o que hubiese sido dañado por el Usuario, se devolverá el producto de que se trate al Usuario, con copia del dictamen respectivo, al domicilio registrado en la compra.

Si el resultado del dictamen es que el producto es el mismo que originalmente fue adquirido por el Usuario y que se encuentra en las mismas condiciones en las que fue entregado, se procederá de conformidad con los lineamientos establecidos en las presentes Condiciones Generales para estos casos.

Una vez aceptada la devolución, se sustituirá el artículo cuya entrega se hará a la dirección de entrega convenida o, en su defecto, se hará la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, para lo que se seguirán los lineamientos marcados en el numeral 5 de las presentes Condiciones Generales.

En caso de sustitución del artículo con su correspondiente envío, El Palacio de Hierro contará con un servicio de entrega, mediante el cual se garantizará la entrega del producto en la dirección convenida a través de la firma de recepción del pedido por parte del Usuario, un tercero señalado por éste o la persona que se encuentre en el domicilio señalado por el Usuario como lugar de entrega.

En el supuesto de que el Usuario no sea localizado en el domicilio convenido para la entrega del pedido, se aplicarán los lineamientos marcados en el punto 6 de las presentes Condiciones Generales.



7.4 CATEGORÍAS EXCLUIDAS EN EL PROCESO DE DEVOLUCIÓN.

Derivado de sus características particulares, no existen devoluciones en las siguientes categorías de productos: perfumería, cosméticos, artículos y ropa de playa, lencería, corsetería, ropa interior, ropa y accesorios de bebé, vestidos de noche, blancos y baño, tapetes, almohadas, edredones, accesorios de Ellas y Ellos, básicos del descanso, decoración, colchones, joyería, productos perecederos, vinos y licores, alimentos y bebidas.

7.5 GARANTÍA DE PRODUCTOS.

La garantía respecto de los siguientes productos adquiridos se hará válida directamente con el fabricante del artículo, de conformidad con sus políticas, pólizas de garantía, procedimientos y restricciones: cómputo, audio, TV y video, celulares, línea blanca, joyería, relojería, electrodomésticos y clima.

Respecto al resto de los productos, el Usuario entiende y acepta que El Palacio de Hierro no ofrece garantías superiores a las señaladas en la Ley Federal de Protección al Consumidor o en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.

8. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL

El contenido de las pantallas relativas a los servicios de El Palacio de Hierro, así como programas, bases de datos, redes, archivos que permiten al Usuario acceder y usar su Cuenta, son propiedad de El Palacio de Hierro y están protegidas por las Leyes y tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dichos contenidos quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de El Palacio de Hierro.

El Sitio puede contener enlaces a otros sitios web lo cual no indica que sean propiedad u operados por El Palacio de Hierro. En virtud de que El Palacio de Hierro no tiene control sobre tales sitios, NO será responsable por los contenidos, materiales, acciones y/o servicios prestados por los mismos, ni por daños o pérdidas ocasionadas por la utilización de los mismos, sean causados directa o indirectamente. La presencia de enlaces a otros Sitios no implica una sociedad, relación, aprobación o respaldo de El Palacio de Hierro a dichos sitios y sus contenidos.

9. CANCELACIÓN DE COMPRAS RECOLECTADAS EN TIENDA

El Palacio de Hierro informará mediante correo electrónico registrado, al comprador o consumidor que su compra (el producto) se encuentra lista para su recolección en cualquier sucursal de preferencia y elección del comprador, siendo que este contará con diez (10) días hábiles a partir



de dicha notificación para su recolección, el comprador podrá recolectar su compra lunes a domingo en un horario de 11:00 a.m. a 9:00 p.m., deberá de mostrar su orden de compra con su identificación oficial, siendo que en el caso que el comprador **NO** acuda a la sucursal de su elección a recolectar su compra (el producto) en el tiempo antes mencionado, la compra (el producto) dejará de estar disponible para su recolección dentro de la sucursal por lo que El Palacio de Hierro procederá a la cancelación de la compra y devolución del monto pagado de acuerdo a la forma de pago que se haya utilizado por el comprador.

Asimismo, de conformidad al párrafo anterior, siendo que El Palacio de Hierro no es una Institución Financiera, no se hace responsable del tiempo que se demora la devolución del monto pagado por la compra a tarjetas de débito o crédito, siendo que en el caso anteriormente descrito es de pleno conocimiento del consumidor y/o comprador que ante tal situación de demora de devolución de monto pagado es enteramente responsabilidad de la entidad financiera o empresa que emite la tarjeta VISA o MASTERCARD o AMEX, por lo que El Palacio de Hierro carece de facultades para intervenir en dichas situaciones.

En tal virtud, el comprador deslinda al El Palacio de Hierro por cualquier circunstancia adversa que se pueda presentar ante una posible devolución de dinero, siendo que el comprador tendrá la obligación de hacer el reclamo correspondiente ante su Institución Financiera.

10. FALLAS EN EL SISTEMA

El Palacio de Hierro no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. El Palacio de Hierro tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo. Los Usuarios NO podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. El Palacio de Hierro no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su sitio. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a El Palacio de Hierro; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. El Palacio de Hierro no será responsable por ningún error u omisión contenidos en su sitio web.

Asimismo, El Palacio de Hierro hace del conocimiento del Usuario que para brindar seguridad y confidencialidad a la información que proporcione, los elementos técnicos disponibles utilizados por El Palacio de Hierro son los siguientes:

a) Aviso de Privacidad.



b) Monitoreos y Grabaciones de Llamadas.

c) Aceptación de Términos y Condiciones.

11. AVISOS COMERCIALES

El Usuario entiende y acepta que en virtud de la aceptación de estas Condiciones Generales igualmente acepta recibir información comercial de El Palacio de Hierro vía correo electrónico.

De igual manera, el Usuario puede informar a El Palacio de Hierro, para el caso de que desee dejar de recibir información de promociones y publicidad de productos y servicios, enviando su solicitud al área de "Privacidad de Datos", a través de la cuenta de correo electrónico privacidaddedatos@ph.com.mx.

El Palacio de Hierro emplea *cookies*, *web beacons* y otras tecnologías de rastreo y seguimiento para monitorear su comportamiento durante la navegación del Usuario en el Sitio, ello con la finalidad de proporcionar un mejor servicio, presentar publicidad y ofertas, personalizar la experiencia del Usuario en el Sitio, así como poder ofrecerle nuevos productos y servicios basados en sus preferencias.

Los datos personales que obtenemos con estas tecnologías de rastreo consisten en: hábitos de navegación en Internet, horario y tiempo de navegación en el Sitio, secciones consultadas y páginas de Internet que han sido accedidas previamente al Sitio.

En esta cuestión, el Usuario debe asegurarse que la configuración de su computadora sea acorde a si está dispuesto a recibir *cookies* o no. Puede configurar su navegador para que le advierta antes de aceptar *cookies*, o simplemente puede configurarlo para que las rechace. Por otra parte, como las balizas web forman parte del sitio web, no es posible deshabilitarlas, pero puede hacerlas ineficaces al deshabilitar las *cookies* que establecen.

12. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las presentes Condiciones Generales estarán regidos en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República Mexicana.

En caso de controversia, respecto de la interpretación, cumplimiento y ejecución de las presentes Condiciones Generales, las partes expresamente se comprometen en primer lugar a acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de persistir la controversia, a la jurisdicción de



los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando en consecuencia a cualquier fuero que, en razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

13. AVISO DE PRIVACIDAD.

El Palacio de Hierro, S.A. de C.V., con domicilio en Calle Durango No. 230, Colonia Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06700, es responsable de la confidencialidad, uso y protección de los datos personales que le es proporcionada.

La información recabada se destina para las siguientes finalidades primarias:

- (i) Atender dudas, quejas y sugerencias, a través del chat, así como para cualquier trámite referente a su compra;
- (ii) Identificar el origen de la visita al tener acceso a nuestros servicios en línea;
- (iii) Generar informes estadísticos;
- (iv) Identificar sus hábitos y preferencias para ofrecerle nuestros productos y servicios; y
- (v) Para dar cumplimiento a la legislación aplicable, así como a requerimientos de autoridades federales y locales.

Se informa que el Usuario podrá manifestar por escrito su negativa para el tratamiento de sus datos personales en un plazo de 5 días hábiles después de haber otorgado su consentimiento al presente Aviso de Privacidad. En estos casos, los datos personales serán colocados en una Lista de Exclusión, en la cual únicamente personas autorizadas por El Palacio de Hierro tendrán acceso a sus datos personales. En caso de requerir más información, podrá solicitarla mediante el envío de un correo electrónico a la siguiente dirección: privacidaddedatos@ph.com.mx.

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros.

Para conocer mayor información sobre los términos y condiciones de cómo serán tratados sus datos personales, como los terceros con quienes compartimos su información personal y la forma en que podrá ejercer sus derechos ARCO, puede consultar el aviso de privacidad integral en: https://www.elpalaciodehierro.com/aviso_privacidad.

14. DOMICILIO

Para efectos de las presentes Condiciones Generales, se fija como domicilio de El Palacio de Hierro el ubicado en la Calle Durango No. 230, Colonia Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06700.