



## **CONTRATO DE ADHESIÓN EN COMERCIO ELECTRÓNICO PARA LA COMPRAVENTA DE BIENES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS ("E-COMMERCE") DE EL PALACIO DE HIERRO.**

---

El presente contrato describe los términos y condiciones con los cuales las partes contratantes aceptan llevar a cabo la correspondiente transacción comercial. Por lo anterior, se recomienda al Usuario leer detenidamente los mismos, a efecto de tener pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones dentro de la relación de consumo.

Los presentes términos y condiciones de Contratación por Medios Electrónicos (en adelante, el "Contrato de Adhesión") son aplicables al acceso y/o uso del Sitio de internet [www.elpalaciodehierro.com](http://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").

"El Palacio de Hierro" manifiesta que el Sitio web [www.elpalaciodehierro.com](http://www.elpalaciodehierro.com) cumple con la Ley Federal de Protección al Consumidor y Norma Mexicana NMX-COE-00 1-SCFI-2018.

"El Palacio de Hierro" manifiesta que ha suscrito el Código de Ética en materia de Comercio Electrónico de la Procuraduría Federal del Consumidor, mismo que podrás consultar en <https://www.elpalaciodehierro.com/terminos-condiciones.html>

"El Palacio de Hierro" manifiesta que se compromete a mantener públicos los términos y condiciones para la compraventa de los bienes o productos ofertados en la página electrónica: [www.elpalaciodehierro.com](http://www.elpalaciodehierro.com).

Declara "El Palacio de Hierro", lo siguiente que es una sociedad mercantil anónima con capital variable, constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la escritura pública 204,489 de fecha 20 de junio de 1983, otorgada ante la fe del Lic. Francisco Lozano Noriega, Notario Público número 10, en el Distrito Federal, e inscrito en el Registro Público de Comercio de dicha entidad Federativa el 19 de julio de 1983, bajo el folio mercantil No. 2010,

### **Términos y condiciones para la comercialización de bienes en [www.elpalaciodehierro.com](http://www.elpalaciodehierro.com).**

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 al presente Contrato de Adhesión. Asimismo, el Usuario podrá revisar el Contrato de Adhesión que se encuentra disponible para su consulta dentro del Sitio. En caso de que el Contrato de Adhesión sufra alguna modificación, y este sea aprobado y registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, se notificará por correo electrónico la actualización del Contrato de Adhesión a los Usuarios que proporcionaron su correo electrónico y concluyeron el proceso de registro, en el entendido que los cambios al Contrato de Adhesión solo aplicarán a los pedidos de compra que se realizaron con posterioridad al cambio.

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

El Palacio de Hierro podrá modificar, el contenido del Contrato de Adhesión, previa aprobación y registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor, notificando por correo electrónico la actualización del Contrato de Adhesión a los Usuarios que proporcionaron su correo electrónico y concluyeron el proceso de registro, en el entendido que los cambios al Contrato de Adhesión solo aplicarán a los pedidos de compra que se realizaron con posterioridad al cambio. 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. 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 el presente Contrato de Adhesión.

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 el Contrato de Adhesión. Se entiende que el Usuario ha leído, comprendido y aceptado los términos y condiciones contenidos en el presente Contrato de Adhesión, al momento de pulsar clic en el recuadro desplegado con la leyenda "Acepto los términos y condiciones". Una vez concluido el registro del Usuario se considera que éste ha leído, entendido y aceptado los términos y condiciones contenidos en el Contrato de Adhesión.

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 al Contrato de Adhesión.

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.

Si el Usuario olvida su contraseña deberá pulsar clic en el recuadro iniciar sesión del sitio y posteriormente en la pregunta que señala "¿Olvidaste tu contraseña?", enseguida se desplegará un recuadro en el que el Usuario deberá ingresar la dirección de correo electrónico y pulsar el botón enviar para recibir



instrucciones y reestablecer su contraseña; una vez ingresado el correo electrónico y pulsado el botón enviar aparecerá un recuadro indicando que se ha enviado a su correo la información necesaria para restablecer su contraseña, en el correo electrónico que se envía al Usuario aparece un botón para reestablecer contraseña y el Usuario digitalará la contraseña nueva dos veces y pulsara el botón enviar para concluir el restablecimiento de la contraseña.

#### **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, licenciarios y concesionarios. 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 al presente Contrato de Adhesión, 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 este Contrato de Adhesión.

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.

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.

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

### **Mecanismos de solución para reclamaciones o aclaraciones:**

#### **Reclamaciones o aclaraciones vía telefónica:**

El Usuario podrá presentar reclamaciones o aclaraciones ante El Palacio de Hierro, vía telefónica en un horario: 09:00am a 21:00pm por medio de la línea Palacio al número telefónico (555PALACIO) 55.5725.2246; en la Opción 1 y luego 2 que corresponde al área de Atención a Clientes.

En dicha llamada se le asigna un número de caso, el cual se le proporciona vía telefónica y al mismo tiempo, dicho número de caso se envía por correo electrónico, al correo que registró al darse de alta.

El tiempo de respuesta para resolver los casos son de 5 a 7 días hábiles, la respuesta el usuario la puede conocer por correo electrónico, acudiendo o vía telefónica.

#### **Reclamaciones o aclaraciones en tienda:**

El Usuario podrá acudir a las tiendas que se enlistan a continuación, a presentar reclamaciones o aclaraciones ante El Palacio de Hierro, en los horarios de cada tienda.

Cuando el Usuario presenta una reclamación o aclaración en tienda, se le asigna un número de caso, el cual se le da a conocer en ese momento y además se envía por correo electrónico, al correo que registró al darse de alta.

El tiempo de respuesta para resolver los casos son de 5 a 7 días hábiles, la respuesta el usuario la puede conocer por correo electrónico o vía telefónica.

Lista de tiendas y horario de atención, donde los clientes pueden acudir a presentar aclaraciones o reclamaciones:

**En tienda:**

**Tienda Durango**

Durango Calle Durango 230, Roma Ciudad de Mexico, CDMX 06700.  
Pickup Totalmente Palacio.  
Horario: 11 AM - 9 PM.

**Tienda Polanco**

Av. Moliere 222, Polanco Ciudad de Mexico, CDMX 11550.  
Pickup Totalmente Palacio.  
Horario: 11 AM - 9 PM.

**Tienda Coyoacán.**

Av. Coyoacan 2000, Xoco Ciudad de Mexico, CDMX 03330.  
Pickup Totalmente Palacio.  
Horario: 11 AM - 9 PM.

**Tienda Satélite.**

Circuito Centro Comercial, Boulevard Manuel Avila Camacho 2251, Naucalpan de Juarez, Estado de Mexico 53100.  
Pickup Totalmente Palacio.  
Horario: 11 AM - 5 PM.

**La Boutique Palacio Acoxa**

Calzada Acoxa 430, Equipamiento Fabrica Fisisa Coapa, CDMX 14300.  
Pickup Totalmente Palacio.  
Horario: 11 AM - 9 PM.

**Tienda Perisur**

Anillo Periférico 4690, Jardines del Pedregal de San Angel Ciudad de Mexico, CDMX 04500.  
Pickup Totalmente Palacio.  
Horario: 11 AM - 9 PM.

**Tienda Interlomas**

Av de la barranca 6, Col. Ex Hacienda Jesus del Monte, Interlomas Naucalpan de Juarez, Estado de Mexico 52787.  
Pickup Totalmente Palacio.  
Horario: 11 AM - 9 PM.

**Tienda Santa Fe**

Vasco de Quiroga, Lomas de Santa Fe Ciudad de Mexico, CDMX 05349.  
Pickup Totalmente Palacio.  
Horario: 11 AM - 9 PM.

**Tienda Querétaro**

Paseo de la Republica 12401, Jurica El Salitre, Queretaro 76127.  
Pickup Totalmente Palacio.  
Horario: 11 AM - 8 PM.



### **Tienda Veracruz**

Boulevard Adolfo Ruíz Cortines 4300, Zona Hotelera, 94299 Veracruz, Ver.  
Pickup Totalmente Palacio.  
Horario: 11 AM - 9 PM.

### **Tienda Guadalajara**

Avenida Patria 2085, Puerta de Hierro Zapopan, Jalisco 45116.  
Pickup Totalmente Palacio.  
Horario: 11 AM - 9 PM

### **Tienda Monterrey**

Av. Jose Vasconcelos 402, Zona la Alianza Monterrey, Nuevo Leon 66220.  
Pickup Totalmente Palacio.  
Horario: 11 AM - 9 PM.

Es importante mencionar que los horarios pueden cambiar o cancelarse por un caso fortuito o de fuerza mayor, como puede ser el cambio en el Semáforo Epidemiológico que actualizan las entidades gubernamentales, con el fin de alertar a la población de los casos de COVID-19 en cada entidad, según lo establecido por la Secretaría de Salud, así como las disposiciones que las autoridades Federales o Estatales emitan con base al Semáforo Epidemiológico.

## **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, previo a que el consumidor realice el pago de su compra.



El Palacio de Hierro mantendrá actualizados los datos de disponibilidad y existencia de los productos, sin embargo para el caso de que se genere la compra y el producto no se encuentre disponible o no se encuentre apto para la venta (dañado), se le realizará la devolución al Usuario, y en caso de que el Usuario no se encuentre de acuerdo con la devolución, podrá optar por un producto de similares características, para ello El Palacio de Hierro le enviará al correo electrónico registrado, la opción de un producto sustituto, sin que el consumidor tenga que pagar alguna diferencia de precio; no serán consideradas las propuestas realizadas por el consumidor que sean de un precio superior al 21% del precio pagado, para respetar la opción de producto sustituto el Usuario tendrá 7 (siete) días hábiles para contestar el correo y confirmar que requiere comprar el producto sustituto al mismo precio de la compra original, en caso de que El Palacio de Hierro acepte alguna propuesta del Usuario con un precio no superior al 21% del precio pagado, la propuesta se analizará por El Palacio de Hierro tomando en consideración disponibilidad y existencia; transcurrido el plazo de 7 días hábiles, si no es aprobado el producto sustituto por el Usuario o que la propuesta realizada por el consumidor no se encuentre disponible considerado lo ya señalado; le será enviado a su correo electrónico un código de descuento para que en la compra de un artículo que sea de su elección se le aplique un 20% de descuento. Los códigos de descuento son válidos exclusivamente en [WWW.ELPALACIODEHIERRO.COM](http://WWW.ELPALACIODEHIERRO.COM) en el periodo que se indica al recibir el código de descuento, el código de descuento aplica para los clientes que han recibido este código, vía su correo electrónico, el porcentaje de descuento se puede aplicar una sola vez, es personal e intransferible. El porcentaje de descuento no aplica con otras promociones de descuento, mensualidades sin intereses o cupón. El porcentaje de descuento se aplica en el total de la compra, no se incluye el costo de envío. Una vez que se concreta la compra aplicando el código de descuento, ya no se podrá usar de nuevo el beneficio. En caso de que el Usuario que recibió el código de descuento vía correo electrónico y lo transfiera indebidamente a un tercero, y dicho tercero genere un pedido, este será cancelado y notificado por correo electrónico informando la improcedencia de la compra, debido a que los códigos de descuento son intransferibles, haciendo la devolución de compra en la misma forma de pago. El porcentaje de descuento no aplica en compras de productos con proceso de devolución específico. En caso de que la compra del Usuario sea de productos con proceso de devolución específico, en sustitución del código de descuento, le será otorgado un certificado de regalo por el 20% del precio pagado.

El Palacio de Hierro hará el proceso de devolución en no más de 5 días hábiles, una vez aceptado el proceso, estamos sujetos a los tiempos de reembolso de tu método de pago:

- a) Tarjeta Palacio: 5 días hábiles.
- b) Tarjeta de crédito: 5 días hábiles.
- c) PayPal: 7 días de hábiles.
- d) Tarjeta American Express: 5 días hábiles.

Cabe señalar que en lo relativo a los 5 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.

Tarjeta de débito. Se podrá realizar por transferencia bancaria y para ello se solicitará al Usuario nos proporcione la caratula del estado de cuenta donde se pueda visualizar nombre completo del titular de la tarjeta con la que se realizó la compra, cuenta y cuenta CLABE. Así mismo, el reembolso se podrá realizar por medio de cheque disponible dentro de los 20 días hábiles siguientes. El cheque será para





abono en cuenta del beneficiario y sólo 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 carátula del estado de cuenta de la tarjeta; en el entendido que el cheque será para abono en cuenta del beneficiario y sólo se podrá emitir al nombre del titular de la tarjeta con la que se realizó el pago.

Los pedidos son procesados en un plazo no mayor a 72 horas después de realizarse la compra en el Sitio. Los pedidos recibidos después de las 22:00 horas, el cómputo de las 72 horas iniciará a partir del siguiente día hábil. Para entrega de mercancía a domicilio y entrega en alguna de las distintas tiendas departamentales de El Palacio de Hierro, la entrega de la mercancía se realizará en un período de 25 días hábiles una vez procesada la orden de compra.

El periodo de entrega de mercancía se puede ampliar hasta 90 días hábiles para aquella mercancía de pedidos especiales, la cual es clasificada como: (a) mercancía "big ticket" (toda aquella mercancía que no pueda almacenarse en una bolsa de **50 cm de ancho x 42 cm de alto** como máximo) y, (b) mercancía "small" (toda aquella mercancía que pueda almacenarse en una bolsa de **50 cm de ancho x 42 cm de alto** como máximo que se refiere artículos de boutique o las marcas descritas que se enlistan en el recuadro inserto en el numeral 7.3 del presente Contrato de Adhesión con un proceso de devolución específico que solamente se pueden solicitar las piezas requeridas al 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. Se entiende por entrega real, el acto en el cual 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.

El Usuario podrá rastrear la entrega de su pedido, entrando a su cuenta en el apartado de "órdenes", donde visualiza el estado de entrega, si aparece un código de rastreo la entrega la realizará por medio de la empresa de mensajería "Estafeta" (Estafeta Mexicana, S.A. de C.V. con domicilio en Av. José Vasconcelos no. 105, Piso 4, Col. Hipódromo Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06170, México, CDMX); para consultar la entrega del pedido o contacto con dicha empresa el Usuario deberá ingresar a la página web: <https://www.estafeta.com/>.

En caso de cualquier duda o aclaración respecto a la entrega del producto el Usuario podrá contactar a El Palacio de Hierro en línea Palacio 555 7252246 en un horario de 09:00am a 21:00pm

## **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 [en línea], 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 (emplaye) 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 [en línea], 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, el cual se explica de manera detallada en los numerales 7.2.1 y 7.2.2 del presente contrato de adhesión y que consiste en que dentro los 5 días hábiles siguientes contados a partir de la entrega del bien, el Usuario tendrá el derecho de revocar su consentimiento de compra sin responsabilidad alguna, la revocación deberá hacerse conforme al procedimiento indicado en los numerales 7.2.1 y 7.2.2 del presente contrato, esto es aplicable para todos aquellos artículos que no hubieran sido utilizados 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 [en línea], o el ticket de compra emitido en tienda). En este caso, los costos de flete y seguro correrán a cargo del Usuario.

Los Usuarios 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 (emplaye).
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) del presente Contrato de Adhesión, 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 (que se le denominara RMA) 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 (empleye), 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 sólo 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 del presente Contrato de Adhesión.

### **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 (Centro de atención telefónica) 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 (empleye), 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 usuario 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, las cuales se pueden consultar en la siguiente liga <https://www.elpalaciodehierro.com/on/demandware.static/-/Library-Sites-palacio-content-global/default/PDF/Informativas/Terminos-y-condiciones/Politicasy-devolucion.pdf>. De cumplir lo señalado en el presente numeral, 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 del presente Contrato de Adhesión.

## **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), del presente Contrato de Adhesión, deberá llamar al número telefónico 55 5725 2246 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 (el cual se le denominará RMA) 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 (emplye).
- 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 (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 por arrepentimiento sólo 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 del presente Contrato de Adhesión.

### **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 (Centro de atención telefónica) 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 (emplee), 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 Usuario 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, las cuales se pueden consultar en la siguiente liga <https://www.elpalaciodehierro.com/on/demandware.static/-/Library-Sites-palacio-content-global/default/PDF/Informativas/Terminos-y-condiciones/Politicasy-devolucion.pdf>. De cumplir lo señalado en el presente numeral, 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, 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 del presente Contrato de Adhesión.



### 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	HUBLLOT	ROMAIN JEROME	JW ANDERSON



CHLOÉ	IWC	SAINTE 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 (el cual se denominará RMA) 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 (emplye), 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 el presente Contrato de Adhesión.

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 del presente Contrato de Adhesión.

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 del presente Contrato de Adhesión.

### **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 (Centro de atención telefónica) 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 (empleye), 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 Usuario 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 el presente Contrato de Adhesión 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 del presente Contrato de Adhesión.

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 del presente Contrato de Adhesión.

#### **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. Debido a que estos artículos cuentan con garantía por escrito expedida por los fabricantes, son ellos quienes



asumen por escrito la obligación de responder por sus políticas, pólizas de garantía, procedimientos y restricciones de conformidad con el artículo 79 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. 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 Usuario cuya compra (el producto) se encuentra lista para su recolección en cualquier sucursal de preferencia y elección del Usuario siendo que este contará con diez (10) días hábiles a partir de dicha notificación para su recolección, el Usuario 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 Usuario 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 Usuario.

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 Usuario 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 Usuario deslinda al El Palacio de Hierro por cualquier circunstancia adversa que se pueda presentar ante una posible devolución de dinero, siendo que el Usuario 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 no imputables a El Palacio de Hierro. El Palacio de Hierro tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso a internet del Usuario, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audios contenidos en el mismo no imputables a El Palacio de Hierro. 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 de los que El Palacio de Hierro no sea responsable. 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.

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 del Contrato de Adhesión.

Toda información de la página está protegida por un certificado de seguridad emitido por el Registrart, Digicert, ([www.digicert.com](http://www.digicert.com)) cuya vigencia actualmente es hasta el 5 de Junio, 2022, nuestro certificado es de SHA 256 y cuenta con una encriptación 2048, así como los protocolos de encriptación TLS 1.2 vigentes en el mercado en la parte de la difusión del certificado.

La plataforma cuenta con Firewalls internos y un Windows Application Firewall (WAF) en niveles de seguridad de alta sensibilidad para controlar y bloquear cualquier ataque que identifique como riesgoso o de alta recurrencia, que afecte la disponibilidad, desempeño y experiencia del cliente.

## 11. AVISOS COMERCIALES

El Usuario entiende y acepta que en virtud de la aceptación de este Contrato de Adhesión 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](mailto: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**

En el Contrato de Adhesión estarán regidos en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República Mexicana.

**La Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles, por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.**

## **13. AVISO DE PRIVACIDAD.**

**El Palacio de Hierro, S.A. de C.V. (en adelante "El Palacio de Hierro")** con domicilio en Durango No. 230 Col. Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06700 será el responsable del tratamiento de sus datos personales.

Para cualquier duda relacionada con la protección de sus datos personales podrá contactar a nuestra Oficina de Privacidad de Datos en la dirección de correo electrónico [privacidaddatos@ph.com.mx](mailto:privacidaddatos@ph.com.mx).

### **Categorías de datos personales sujetas al tratamiento**

Para cumplir con las finalidades del tratamiento señaladas en el presente aviso de privacidad, es necesario recabar y dar tratamiento a los siguientes datos personales:

- Datos de identificación;
- Datos de contacto;
- Datos de ubicación;
- Datos patrimoniales y/o financieros;
- Datos fiscales;
- Datos demográficos, incluyendo datos relativos a la ubicación geográfica del dispositivo que utilice para usar nuestros servicios;
- Información acerca de sus preferencias e intereses relacionados con los bienes, productos y servicios que le ofrecemos;
- Información generada por otros dispositivos conectados o utilizados (incluyendo su dirección IP y los datos de identificación de su dispositivo), datos relacionados con la navegación, datos sobre el uso y consumo de los servicios de internet desde su dispositivo, así como información relacionada con el uso de aplicaciones y servicios de terceros.



- Información que usted nos proporcione de manera voluntaria para la atención de quejas, reclamaciones o solicitudes de información.
- En el supuesto de que usted proporcione datos personales de terceros, usted deberá haber recabado previamente el consentimiento respectivo para que El Palacio de Hierro pueda dar tratamiento a los datos personales para los fines informados en este Aviso de Privacidad.

### **Tratamiento de datos personales sensibles**

Le informamos que para efectos del presente Aviso de Privacidad no se tratarán datos personales sensibles.

### **Finalidades primarias**

El Palacio de Hierro tratará sus datos personales para realizar las siguientes finalidades primarias: (i) Identificarle y/o registrarle como cliente o usuario de nuestro sitio web; (ii) Crear su cuenta para el Portal de El Palacio de Hierro; (iii) Acreditar su identidad y validar la veracidad y calidad de la información que usted nos proporciona; (iv) Actualizar nuestros sistemas y bases de datos; (v) Brindarle atención personal a través de distintos medios de comunicación electrónica como correo electrónico, teléfono, chat, entre otros; (vi) Realizar grabaciones de las comunicaciones que tengamos con usted; (vii) Procesar pedidos, compras, devoluciones, cambios físicos y/o sustitución de mercancía de acuerdo con los términos y condiciones de El Palacio de Hierro; (viii) Abonar puntos que usted acumule en ventas de El Palacio de Hierro; (ix) Llevar a cabo redenciones de puntos que usted tenga acumulados con su Tarjeta Palacio; (x) Ofrecerle diversas opciones de pago para que adquiera los productos que desea comprar; (xi) Realizar la entrega física de pedidos en la dirección que usted haya indicado y/o llevar a cabo la recolección de la mercancía, en caso de devolución; (xii) Procesar pagos y/o reembolsos según aplique de acuerdo con los términos y condiciones de El Palacio de Hierro; (xiii) Verificar que usted haya recibido la mercancía que solicitó; (xiv) Otorgarle beneficios y descuentos; (xv) Gestionar la emisión del cheque, en caso de reembolsos; (xvi) Emitir la factura correspondiente a su compra, en su caso; (xvii) Determinar si usted es apto para adquirir nuestros productos y servicios de crédito; (xviii) Cancelar su cuenta de usuario, pedidos, y/o servicios proporcionados por El Palacio de Hierro; (xix) Identificar sus hábitos y preferencias para ofrecerle nuestros productos y servicios; (xx) Llevar un histórico sobre sus compras y uso de nuestros servicios; (xxi) Identificar y prevenir posibles conductas ilícitas que pudieran significar una violación de las disposiciones legales vigentes; (xxii) Identificar actividades vulnerables y dar cumplimiento a las obligaciones previstas por la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y demás normatividad aplicable; (xxiii) Realizar investigaciones internas y cumplir con políticas y procesos internos; (xxiv) Mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas, así como cualquier tratamiento que sea necesario para la correcta prestación de los servicios; (xxv) Realizar un registro del tiempo de sesión cuando usa nuestros servicios y herramientas tecnológicas; (xxvi) Realizar actividades de monitoreo de calidad en los servicios o sobre su experiencia de compra con nosotros; (xxvii) Realizar actividades de análisis de datos; (xxviii) Dar atención a sus solicitudes de información, quejas o reclamaciones; (xxix) Dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica con usted; y (xxx) Dar cumplimiento a los requerimientos de autoridades competentes en los casos legalmente previstos.

### **Finalidades secundarias**

De manera adicional, si usted no se opone, El Palacio de Hierro podrá tratar sus datos personales para



llevar a cabo alguna o todas las finalidades secundarias que se mencionan a continuación, mismas que nos permiten brindarle un mejor servicio: (i) Enviarle información de carácter publicitario, promocional y/o informativo y prospección comercial de carácter personalizado a través del ofrecimiento de bienes, servicios, promociones y/u ofertas de El Palacio de Hierro de acuerdo con sus intereses y preferencias de consumo, así como de otras marcas y/o denominaciones comerciales incluyendo el envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes cortos, y demás medios de comunicación físicos, electrónicos y/o digitales; (ii) Realizar estadísticas, encuestas o estudios sobre hábitos de consumo y de mercado que tengan por finalidad evaluar la calidad de los servicios, bienes, productos y/o experiencia de compra; (iii) Invitarlo, conforme a las bases de participación, a nuestros eventos, concursos, sorteos, promociones y actividades, y contactarlo a través de distintos medios de comunicación físicos, electrónicos y/o digitales. Le informamos que, en el caso de que usted participe en dichas actividades, podrá ser necesario que El Palacio de Hierro trate su imagen personal a través de videos y/o fotografías, para su publicación, a través de distintos medios de difusión físicos, electrónicos y/o digitales. Asimismo, en caso de que usted resulte ganador de algún premio o se presente en alguna actividad realizada por nosotros, podremos tratar sus datos personales para realizar la entrega del premio que corresponda y documentar su participación en dicho evento; y (iv) Compartir sus perfiles y hábitos de consumo con nuestros socios comerciales para que éstos puedan contactarle y enviarle información de carácter publicitario, promocional y/o informativo que consideren de su interés y/o para que puedan valorar, conforme a sus procedimientos internos, si usted es susceptible de obtener el servicio que hubiere solicitado ante dicho tercero.

Las anteriores finalidades secundarias tienen como base de legitimación su consentimiento. Lo anterior quiere decir que usted en cualquier momento puede oponerse a cualquiera de ellas, o bien, revocar su consentimiento.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para alguna o todas las finalidades adicionales, desde este momento usted nos puede comunicar lo anterior al correo [privacidaddedatos@ph.com.mx](mailto:privacidaddedatos@ph.com.mx).

El Palacio de Hierro da tratamiento a sus datos personales con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica con usted.

## **Transferencias**

El Palacio de Hierro podrá transferir sus datos personales, tanto a entidades nacionales como extranjeras, sin requerir de su consentimiento en los siguientes casos a:

- Empresas afiliadas, subsidiarias y/o entidades controladoras, nacionales o extranjeros, que operan bajo las mismas políticas internas en materia de protección de datos personales para dar cumplimiento a las finalidades informadas en este aviso de privacidad;
- Nuestros socios comerciales con los que tengamos celebrados contratos con el fin de prestar servicios de posventa, gestionar cuentas y registros de clientes, enviar comunicación relativa a productos o servicios que pueden ser de su interés, así como comunicaciones de marketing;
- Autoridades competentes en los casos previstos por la normatividad aplicable.

Si usted no se opone, El Palacio de Hierro podrá transferir sus datos personales a socios comerciales y/o terceros para que estas puedan contactarle y ofrecerle bienes y/o servicios que resulten de su interés, o bien, para que puedan determinar si usted es sujeto a adquirir los bienes y/o servicios que dichos socios comerciales y/o terceros ofrecen.



Si usted no desea que El Palacio de Hierro lleve a cabo la transferencia de referencia, por favor envíe un correo electrónico a [privacidaddedatos@ph.com.mx](mailto:privacidaddedatos@ph.com.mx). Usted podrá cambiar de opción en cualquier momento.

### **Medios para ejercer Derechos ARCO y revocar el consentimiento**

Usted o su representante legal podrá ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (en lo sucesivo "Derechos ARCO"), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales enviando un correo electrónico a nuestra Oficina de Privacidad de Datos a la dirección [privacidaddedatos@ph.com.mx](mailto:privacidaddedatos@ph.com.mx), acudiendo directamente al área de Atención a Clientes en cualquiera de nuestras sucursales; o bien, solicitándolo por escrito al domicilio ubicado en: Durango No. 230 Col. Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06700 donde se le atenderá en tiempo y forma. Se le proporcionará una Solicitud para Ejercicio de Derechos ARCO ("Solicitud") para que usted pueda ejercer su derecho.

Para que nuestra Oficina de Privacidad de Datos pueda darle seguimiento a su solicitud, usted o su representante legal deberá acreditar correctamente su identidad para lo cual es necesario que complete todos los campos indicados en el Formulario y lo acompañe con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes que se señalan en el mismo.

En caso de que la información proporcionada sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, nuestra Oficina de Privacidad de Datos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, podrá requerirle que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Usted contará con diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

Nuestra Oficina de Privacidad de Datos le comunicará la determinación adoptada, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta.

### **Opciones y medios para limitar el uso o divulgación de sus datos personales**

Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales enviando su solicitud a nuestra Oficina de Privacidad de Datos a la dirección [privacidaddedatos@ph.com.mx](mailto:privacidaddedatos@ph.com.mx).

Los requisitos para acreditar su identidad, así como el procedimiento para atender su solicitud se registrarán por los mismos criterios señalados en el apartado anterior.

En caso de que su solicitud resulte procedente, nuestra Oficina de Privacidad de Datos lo registrará en el listado de exclusión propio de El Palacio de Hierro.

### **Protección de su información personal**

Al momento de comprar un producto se le solicitarán datos bancarios los cuales se manejarán de forma segura, íntegra y confidencial ya que hacemos uso de certificados de seguridad SSL firmados por una





entidad certificadora válida (Global Sign), los cuales están creados por un algoritmo de cifrado SHA256 implementados bajo el protocolo seguro TLS 1.2 de tal manera que la información enviada se transmite cifrada para asegurar su protección. Para verificar que se encuentra en un entorno protegido, asegúrese de que aparezca una "S" en la barra de navegación ("https://").

### **Uso de cookies, web beacons y tecnologías similares**

El Palacio de Hierro utiliza varias tecnologías para mejorar la eficiencia de nuestros sitios web y herramientas tecnológicas, incluyendo su experiencia cuando navega por dichos sitios o usa nuestra red. Entre estas tecnologías se incluye el uso de cookies, que son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por cada usuario para que el servidor recuerde cierta información que posteriormente pueda utilizar. Esta información permite identificarle y guardar sus preferencias personales para brindarle una mejor experiencia de navegación.

En nuestros sitios de internet y aplicaciones podemos hacer uso de cookies, web beacons y otras tecnologías de rastreo, propias y de terceros que nos permiten cumplir con las finalidades informadas en el presente Aviso de Privacidad.

Los diferentes tipos de cookies que utilizamos para obtener datos identificativos y datos relacionados con su comportamiento de compra y uso de servicios en internet son:

- **Cookies esenciales:** Utilizamos estas tecnologías para permitirle un uso adecuado de nuestros sitios web, por lo que las mismas no pueden ser deshabilitadas al ser necesarias para permitirle el uso de las funcionalidades de nuestros sitios web y herramientas tecnológicas.
- **Cookies para recordar sus preferencias y experiencia:** a través de estas tecnologías obtenemos horario de navegación, tiempo de navegación en nuestra página de Internet, secciones consultadas, y páginas de Internet accedidas previo a la nuestra, estas cookies nos permiten recordar sus preferencias, opciones de navegación y funciones personalizadas.
- **Cookies para objetivos de rendimiento y análisis:** Podemos usar cookies propias y de terceros para obtener datos de carácter técnico y estadístico que nos permitan identificar la forma en la cual usted hace uso de nuestros servicios con la finalidad de mejorar su rendimiento y futuros desarrollos.
- **Cookies publicitarias propias y de terceros:** Podemos colocar cookies publicitarias propias y de terceros (como socios comerciales y Empresas del Grupo) para obtener información relativa a sus preferencias de compra, consumo y visualización de sitios web para mostrarle publicidad que consideremos relevante para usted.
- **Otros datos:** De la misma forma, como parte de nuestros procesos de mejora de nuestros productos y servicios, en ciertos casos podremos recabar respuestas anónimas a encuestas y requerimientos relacionados con el uso de nuestros productos y servicios. En determinados casos y cuando ello sea necesario podremos aplicar técnicas de anonimización de datos con la finalidad de realizar determinados estudios de carácter predictivo y estadístico a partir de la información generada con motivo del uso de nuestros Servicios.

Le recordamos que usted puede deshabilitar o ajustar el uso de cookies siguiendo los procedimientos del navegador de internet que utiliza para acceder a nuestros sitios web.

### **Autoridad de protección de datos personales**

En caso de considerarlo necesario, le informamos que tiene el derecho de acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con su derecho a la protección de datos personales.



## **Cambios al Aviso de Privacidad**

El Palacio de Hierro se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Privacidad en cualquier momento. En tal caso, El Palacio de Hierro le informará de los cambios por el mismo medio que ha puesto a su disposición este Aviso de Privacidad.

## **Última actualización**

El presente Aviso de Privacidad corresponde al mes de abril de 2020.

## **Aceptación**

Al utilizar nuestros servicios usted acepta que ha leído el presente documento y que El Palacio de Hierro realice el tratamiento de sus datos personales para los fines indicados en este Aviso de Privacidad.

## **14. DOMICILIO**

Para efectos de las presentes Contrato de Adhesión, 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.

El presente Contrato de Adhesión se encuentra inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **4949-2021** de fecha **26 de octubre del 2021** y cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del Consumidor, frente al Contrato de Adhesión registrado se tendrá por no puesta; con fundamento en el artículo 86 párrafo último de la LFPC.