

Actualizado el 17/11/2016

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE “SAMBU”

I. Objeto y Uso del Sitio Web.

Agradecemos en gran manera que nos visite en esta página de términos y condiciones (en lo sucesivo: “Términos y Condiciones”) de Comercializadora Harmex S. A. de C. V. licenciataria de la marca SAMBU (en lo sucesivo: “SAMBU”), con domicilio en Calle Butácaris 25, Depto. 1, Col. El caracol, C. P. 04739, Coyoacán, Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal bajo el folio mercantil 558479 con Registro Federal de Contribuyentes CHA160502H92. El acceso a y el uso de nuestro sitio web www.sambu.mx y demás sitios y plataformas oficiales de “SAMBU”, sin limitación alguna para redes sociales como Facebook, twitter, Instagram, YouTube y otras (en adelante son “El Sitio”), que utilice el cliente (en adelante “USUARIO(S)”) están sujetos a los siguientes “Términos y Condiciones” y leyes aplicables.

Al acceder y navegar en “El Sitio”, usted acepta estos “Términos y Condiciones” sin limitación o condición alguna, incluyendo los términos y condiciones adicionales o modificados que “SAMBU” publique de tiempo en tiempo, si usted no acepta estos “Términos y Condiciones” en su totalidad, abandone por favor “El Sitio”; en su caso, usted podrá presentar las reclamaciones procedentes conforme lo previsto en estos “Términos y Condiciones”. Ciertos servicios y otras ofertas disponibles en “El Sitio” pueden tener términos y condiciones adicionales aplicables, los cuales pueden leerse en las páginas que contengan dichos servicios u ofertas o por medio de un vínculo en dichas páginas u otras direcciones referenciadas hacia dichos términos y condiciones adicionales.

“El Sitio” y su contenido son gratuitos y se proporciona “tal cual” sin ningún tipo de garantía. La información de “El Sitio” es solamente para efectos de información general y no constituye asesoramiento alguno.

“SAMBU” no declara ni garantiza que la información y/o servicios incluidos en “El Sitio” sean precisos, completos o actuales, ni que “El Sitio” o el servidor que permite que “El Sitio” esté disponible estén libres de virus o de cualquier otro componente perjudicial. Además, “SAMBU” no proporcionará ninguna infraestructura de TI o conectividad específicas. Por lo tanto “SAMBU” no puede declarar o garantizar que “El Sitio” no sufra interrupciones o esté libre de errores. “SAMBU” no ofrece garantías ni declaraciones relativas al uso del contenido en “El Sitio” en cuanto a exactitud, precisión, idoneidad, utilidad, oportunidad, fiabilidad, etc., o de lo contrario, en cada caso hasta el límite máximo permitido por la ley aplicable.

El uso que usted haga de “El Sitio” es por su propia cuenta y riesgo. De tal suerte que, ni “SAMBU”, ni ninguno de sus empleados, responsables, directores o agentes, ni ninguna otra parte involucrada en la creación, la producción o la distribución de “El Sitio” serán responsables de ningún daño directo, indirecto, especial, consecuencial, ni de otros daños que resulten del uso del contenido en “El Sitio”, o de la imposibilidad de utilizarlo, incluidos



los daños causados por virus, incorrecciones, información incompleta de “El Sitio”, o el rendimiento de los productos, o cualquier otro daño derivado de o en relación con estos “Términos y Condiciones”, incluso aunque se haya advertido a “SAMBU” de la posibilidad de dichos daños.

II. Derechos de Propiedad intelectual

“El Sitio” es propiedad de y operado por “SAMBU”, y esta protegido por las leyes de derecho de autor y propiedad industrial, dentro del sistema legal mexicano, así como tratados internacionales celebrados por dicho país. Todos los derechos son reservados. Los derechos de autor y de propiedad industrial sobre el contenido y el software proporcionado son propiedad de o están licenciados a favor de “SAMBU”.

Están reservados todos los derechos no otorgados expresamente aquí. El material de “El Sitio” de “SAMBU” no puede reproducirse, distribuirse o transmitirse de forma alguna sin autorización previa y por escrito de “SAMBU”. Ningún vínculo a “El Sitio” puede crearse sin autorización expresa y por escrito de “SAMBU”.

“SAMBU” informa que el solo hecho de acceder y consultar “El Sitio” no concede licencia, autorización o derecho implícito alguno sobre los derechos de propiedad intelectual y/o industrial o sobre cualquier otro derecho o propiedad relacionado, directa o indirectamente, con los contenidos incluidos en “El Sitio”.

Las patentes y marcas no sólo reconocen la innovación y originalidad de los derechos de propiedad intelectual e industrial de “SAMBU” en sus productos, sino también ofrecen protección legal a “SAMBU” en contra de las infracciones a dichos derechos de propiedad intelectual e industrial. Nuestra política es ejercer diligentemente todos los derechos de propiedad. Trabajaremos para localizar y perseguir legalmente a aquellos que violen dichos derechos.

De acuerdo con los artículos 26, 59, 60, 62, 68 y 69 de la Ley de la Propiedad Industrial aplicable en México, en este acto se notifica al “USUARIO” sobre los derechos de Comercializadora Harmex S. A. de C. V. sobre la marca SAMBU, relacionados en “El Sitio” y asociados con los productos puestos de manifiesto en este medio.

“SAMBU” cuenta con los derechos que se refieren a diseños, imágenes, frases, gráficos y toda aquella información que se manifieste en “El Sitio” de forma escrita, auditiva o gráfica; así como también el slogan y el logotipo de la marca que cuenta con la palabra: SAMBU con una figura triangular entre las letras S y M emulando un cometa (incluyendo todos los diseños del cometa), dicho logotipo en sus diferentes diseños y proporcionalidades artísticas; todo ello, respecto a lo expresado en el presente párrafo, cuenta con los derechos “SAMBU” así como todos los productos puestos a la vista de usted en “El Sitio”.

Cualquier información, incluyendo sin limitación los comentarios, sugerencias, ideas, gráficas u otra información comunicada a “SAMBU” por medio de “El Sitio” no es confidencial. “SAMBU” se reserva el derecho de reproducir, distribuir o utilizar dicha información comunicada para cualquier fin y sin compensación a la persona que envíe



dicha información en términos de la ley que resulte aplicable.

El usuario reconoce la originalidad de cualquier información comunicada a “SAMBU” y asume la responsabilidad de su precisión, adecuación y legalidad.

III. Respeto y responsabilidad hacia el contenido

Usted acepta abstenerse de publicar, distribuir o transmitir cualquier contenido que: sea ilícito, acosador, difamatorio, incite al terrorismo, homofóbico, intolerante, abusivo, amenazante, obsceno, doloso, calumnioso o invasivo de la privacidad de otro “USUARIO” o individuo, así como todo aquello que atente contra los derechos humanos; viole o vulnere los derechos de autor, marcas, secretos industriales, patentes u otros derechos de propiedad intelectual de cualquier parte, incluyendo sin limitación el uso de materiales de terceros protegidos por la ley de derechos de autor sin la autorización correspondiente, utilizar marcas de terceros sin la autorización o atribución correspondiente, y utilizar o distribuir información de terceros protegida o no como secreto industrial en violación a cualquier obligación de confidencialidad; usted no tiene derecho a distribuir o transmitir de acuerdo con la normatividad que rige en la materia o con relaciones contractuales o fiduciarias; se restringe mostrar datos personales de menores de edad ya sea en forma escrita o en imágenes, o bien, que contenga datos personales sensibles de otro individuo intentando dañar la moral y las buenas costumbres.

IV. Una conducta legal

Usted acepta abstenerse de utilizar “El Sitio” para cualquier fin ilícito, en violación a las leyes y regulaciones aplicables, incluyendo sin limitación, las regulaciones establecidas por las leyes mexicanas aplicables y cualquier regulación que tenga fuerza de ley; publicar páginas web que contengan vínculos que inicien descargas de material en franca infracción de propiedad intelectual o que sea ilícito; acosar u hostigar de manera electrónica a otra persona; participar en cualquier actividad de Internet que viole los derechos de privacidad de otras personas, incluyendo sin limitación, recabar y distribuir información sobre usuarios de Internet sin su autorización, con excepción de lo que permita la ley, o realizar rifas, sorteos o concursos por Internet que violen las leyes aplicables.

V. Limitación en el uso del sitio

Como condición adicional para el uso y acceso a “El Sitio”, usted acepta no publicar, distribuir o transmitir cualquier gusano, virus, archivo u otro código, archivo o programa perjudicial por medio de “El Sitio”; utilizar Internet Relay Chat (IRC) bots, tales como programas que utilicen recursos excesivos conectándose a una red IRC con actividad 24 horas al día; afectar la capacidad de otros de utilizar el IRC; alterar el flujo normal de diálogos de “El Sitio” o de cualquier otra forma afectar de forma negativa la capacidad de otros “USUARIOS” de participar en intercambios en tiempo real; ejecutar cualquier programa que ofrezca un servicio o recurso a otras personas, incluyendo sin limitación, re-direccionamiento de puertos, servidores proxy, servidores de chat o Multi-User Dungeons; interferir, afectar o perjudicar en cualquier modo “El Sitio” o los servidores o redes conectados a “El Sitio”; ejecutar programas o configurar especialmente equipos de tal manera que mantengan una conexión de marcado activa aunque no se use o de cualquier otra forma eludir la desconexión automática por inactividad, a menos que se provea una cuenta de acceso dedicado; utilizar



“El Sitio” en violación de las disposiciones de cualquier otro proveedor de sitios web, sitios web, salas de chat o elementos similares; utilizar “El Sitio” para acceder a las cuentas de otras personas sin su autorización; intentar vulnerar las medidas de seguridad de “El Sitio” o de otra entidad, u obtener o eludir las contraseñas de otras personas, o participar en ataques de denegación de servicio, esto es, en acciones diseñadas para afectar el acceso a la red bombardeando a un sitio o a Internet con tráfico inútil.

VI. Limitación de responsabilidad

Al utilizar “El Sitio”, usted acepta expresamente estos “Términos y Condiciones”.

“SAMBU” garantizará en la medida de la posible, la certeza, integridad o la exhaustividad del contenido presentado en “El Sitio”.

“SAMBU” no asume responsabilidad alguna, derivada a título enunciativo pero no limitativo de lo siguiente:

a. De la utilización que los “USUARIOS” puedan hacer de los materiales de “El Sitio” o páginas de enlace, ya sean prohibidos o permitidos, en infracción de los derechos de propiedad intelectual y/o industrial de contenidos de “El Sitio” o de terceros.

b. De los eventuales daños y perjuicios a los usuarios causados por un funcionamiento normal o anormal de las herramientas de búsqueda, de la organización o la localización de los contenidos y/o acceso a “El Sitio” y, en general, de los errores o problemas que se generen en el desarrollo o instrumentación de los elementos técnicos que “El Sitio” o un programa facilite al “USUARIO”.

c. De los contenidos de aquellas páginas a las que los “USUARIOS” puedan acceder desde enlaces incluidos en “El Sitio”, ya sean autorizados o no.

d. De los actos u omisiones de terceros, con independencia de que estos terceros pudiesen estar unidos a “SAMBU” mediante vía contractual.

e. Del acceso de menores de edad a los contenidos incluidos en “El Sitio”, siendo responsabilidad de sus progenitores o tutores ejercer un control adecuado sobre la actividad de los hijos o menores a su cargo o bien instalar alguna de las herramientas de control del uso de Internet con el objeto de evitar (i) el acceso a materiales o contenidos no aptos para menores, así como (ii) el envío de datos personales sin la previa autorización de sus progenitores o tutores.

f. De las comunicaciones o diálogos en el transcurso de los debates, foros, chats y comunidades virtuales que se organicen a través de o entorno a “El Sitio” y/o páginas de enlace, ni responderá, por tanto, de los eventuales daños y perjuicios que sufran los “USUARIOS” particulares y/o colectivos a consecuencia de dichas comunicaciones y/o diálogos.

Por lo anterior, “SAMBU” no será responsable en ningún caso cuando se produzcan:



a. Errores o retrasos en el acceso al “El Sitio” por parte del “USUARIO” a la hora de introducir sus datos en el formulario de pedido, la lentitud o imposibilidad de recepción por parte de los destinatarios de la confirmación del pedido o cualquier anomalía que pueda surgir cuando estas incidencias sean debidas a problemas en la red Internet, causas de caso fortuito o fuerza mayor y cualquier otra contingencia imprevisible ajena a la buena fe de “SAMBU”.

b. Fallos o incidencias que pudieran producirse en las comunicaciones, borrado o transmisiones incompletas, de manera que no se garantiza que los servicios de “El Sitio” estén constantemente operativos.

c. De los errores o daños producidos a “El Sitio” por un uso del servicio ineficiente y de mala fe por parte del “USUARIO”.

d. De la no operatividad o problemas en la dirección de correo electrónico facilitada por el “USUARIO” para el envío de la confirmación del pedido.

e. En todo caso, “SAMBU” se compromete a solucionar los problemas que puedan surgir y a ofrecer todo el apoyo necesario al “USUARIO” para llegar a una solución rápida y satisfactoria de la incidencia.

f. Asimismo, “SAMBU” tiene derecho a realizar durante intervalos temporales definidos, campañas promocionales para promover el registro de nuevos “USUARIOS” en su servicio. “SAMBU” se reserva el derecho de modificar las condiciones de aplicación de la promociones, prorrogarlas comunicándolo debidamente, o proceder a la exclusión de cualquiera de los “USUARIOS” de la promoción en el supuesto de detectar cualquier anomalía, abuso o comportamiento poco ético en la participación de los mismos.

g. Una vez recibido el producto por el “USUARIO”, éste asumirá toda responsabilidad respecto del uso del mismo.

VII. Aplicabilidad territorial del contenido

La información en “El Sitio” incluye la descripción de productos y servicios que pueden estar disponibles únicamente en México. Este sitio es operado en México y “SAMBU” no realiza declaración alguna respecto a que el contenido que se provee es aplicable o apropiado para el uso en otros lugares.

VIII. Importancia de la privacidad

Estamos conscientes de que los usuarios se preocupan sobre cómo va a usarse la información que proporcionan en línea. Por favor lea nuestro [AVISO DE PRIVACIDAD](#) para mayor información.

IX. Restricciones de edad

“El Sitio” está diseñado para ser usado por usuarios que tengan 18 años de edad cumplidos



o mayores. “El Sitio” no está diseñado para ser usado por menores de edad. Los usuarios menores de 18 años de edad deben obtener la ayuda de su padre o tutor para utilizar “El Sitio”. “SAMBU” ofrece productos para todas las edades, pero vende únicamente a mayores de edad.

X. Disponibilidad

“SAMBU” informará al “USUARIO” el número de unidades disponibles que fueron reservadas por cada producto para su venta en “El Sitio”. En ningún caso “SAMBU” pondrá a la venta de forma intencionada más unidades que las anunciadas en “El Sitio”. “SAMBU” hará todo lo posible por complacer a todos sus “USUARIOS” en la demanda de sus productos.

El “USUARIO” únicamente podrá comprar productos que estén disponibles para su venta y cuyos detalles aparezcan en “El Sitio”, sin fin de posterior comercialización o lucro por parte del adquirente. La enajenación con fines comerciales de estos productos fuera de los canales autorizados puede constituir un delito.

Los detalles de los productos disponibles para su compra, incluyendo su precio total (con impuestos), se encuentran especificados en “El Sitio”. “SAMBU” adoptará todas las medidas necesarias y razonables para garantizar que todos los detalles, las descripciones y los precios de los productos que aparecen en los “El Sitio” sean correctos.

XI. Pago

El “USUARIO” está obligado a pagar el precio total de los productos que adquiera a través de “El Sitio” en el mismo momento de realizar el pedido de que se trate. Al precio inicial que figure en “El Sitio” para cada uno de los productos ofrecidos se le sumarán las cantidades correspondientes a los gastos de envío que en su caso se generen. En cualquier caso, dichas cantidades o tarifas serán comunicadas previamente al “USUARIO”, antes de formalizar la propia compra.

La orden de compra que corresponda al pedido será enviada al correo electrónico del “USUARIO”, asimismo se podrá visualizar en “El Sitio” en la sección “Mi Cuenta”, “Historial de Compras”.

El “USUARIO” deberá realizar el pago mediante tarjeta de crédito (Visa, MasterCard o American Express), utilizando el sistema de pago PayPal o en Efectivo. La tarjeta de crédito con la que se realice el pago deberá tener como entidad financiera emisora a un banco autorizado para operar como tal en el territorio mexicano.

El “USUARIO” deberá notificar a “SAMBU”, a través de correo electrónico, de cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para compras en “El Sitio”, en el menor plazo de tiempo posible para que “SAMBU” pueda realizar las gestiones oportunas.

XII. Seguridad

“SAMBU” cuenta con las máximas medidas de seguridad comercialmente disponibles en el sector. El proceso de pago funciona a través de terceros, dependiendo de la forma en que



se elija pagar el pedido a través de CONEKTA:

- **OXXO:** La respuesta que CONEKTA devuelve es la imagen y el código de barras con el que el "USUARIO" deberá pagar en efectivo presencialmente en la tienda en mención.
- **BANORTE:** La respuesta que CONEKTA devuelve es el número de servicio y la referencia con la que el "USUARIO" deberá hacer su depósito en ventanilla en cualquier sucursal de este banco.
- **TRANSFERENCIA BANCARIA:** La respuesta que CONEKTA devuelve es la CLABE con la que el "USUARIO" deberá realizar la transferencia en los siguientes bancos: Banamex, BanBajío, Bancomer, Banco Azteca, Banorte, CI Banco, HSBC, Inbursa, IXEMultiva, Santander y Scotiabank.
- **PAGO CON TARJETA:** Sin hacer uso de la información delicada en nuestro servidor, la información se envía a CONEKTA, en donde esta es encriptada con protocolos SSL (Secure Socket Layer) para generar una respuesta a nuestro servidor. De esta forma, al utilizar el protocolo SSL se garantiza, en la medida de lo posible:
 - a. Que el "USUARIO" está comunicando sus datos al centro servidor de "SAMBU" y no a cualquier otro que intentara hacerse pasar por éste.
 - b. Que entre el "USUARIO" y el centro servidor de "SAMBU" los datos se transmiten cifrados, evitando su posible lectura o manipulación por terceros.
- **PAYPAL:** Se envía a PayPal las características del pedido, para que se haga el cobro del total utilizando crédito PayPal. Nuestro servidor se encarga de procesar la respuesta que PayPal devuelve.

Asimismo, "SAMBU" manifiesta que no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado por el "USUARIO". Únicamente la entidad correspondiente procesadora del pago tiene acceso a estos datos a modo de gestión de los pagos y cobros, esta entidad es totalmente ajena a "SAMBU", por lo que "SAMBU" no puede responder por el uso que dé a dichos datos.

Por su parte, "SAMBU", velando por la seguridad de sus usuarios y de las transacciones que éstos realicen a través de "El Sitio", informa a sus "USUARIOS" que ha implementado un programa de detección de posibles operaciones fraudulentas, por lo que "SAMBU" se reserva el derecho a solicitar información, confirmaciones y/o documentos adicionales a los "USUARIOS", aún después de haber realizado una o más compras a través de "El Sitio", mediante llamada telefónica o correo electrónico dirigidos al número o la cuenta proporcionada por el propio "USUARIO", con la finalidad de confirmar que el "USUARIO" efectivamente hubiere realizado y autorizado dicha(s) compra(s) y de esta forma autorizar definitivamente la(s) transacción(es) respectiva(s), dentro de los que enunciativa, más no limitativamente, "SAMBU" podrá formular telefónicamente diversas comprobaciones sobre la identidad del "USUARIO", o bien, solicitar: (a) una confirmación y autorización



por escrito firmada por el "USUARIO" responsable por la(s) compra(s) respectiva(s); y (b) copia de la identificación oficial vigente y con fotografía del "USUARIO" para confirmar su identidad. "SAMBU" se obliga a resguardar dicha información y documentos con las más altas medidas de seguridad a su disposición, en términos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares vigente.

En caso de que el "USUARIO" no responda favorablemente o no entregue a "SAMBU" la documentación e información solicitada en un plazo de 48 horas contadas a partir de la llamada o del envío del correo electrónico, la(s) transacción(es) detallada(s) en dicha comunicación y el (los) pedido(s) respectivo(s) podrá(n) ser cancelado(s) automáticamente, sin necesidad de aviso posterior, ni responsabilidad para "SAMBU" por seguridad del usuario, y "SAMBU" procederá con el reembolso automático de lo(s) importe(s) pagado(s) por el "USUARIO" respecto a dicha(s) compra(s).

Dicho procedimiento es por seguridad de los "USUARIOS" de "El Sitio" y por tanto, el "USUARIO" al aceptar estos "Términos y Condiciones", acepta someterse al procedimiento de detección de posibles operaciones fraudulentas antes referido, sin responsabilidad para "SAMBU" y de la misma forma autoriza a "SAMBU" para que, una vez que el "USUARIO" proporcione la información y documentos adicionales antes referidos, éstos sean utilizados para transacciones futuras que el mismo "USUARIO" realice.

XIII. Formalización de la Compra

Una vez formalizado el pedido, es decir, con la aceptación de estos "Términos y Condiciones", a confirmación del proceso de compra, "SAMBU" enviará siempre un correo electrónico al "USUARIO" confirmando los detalles de la compra realizada.

XIV. Plazos y Envíos

"SAMBU" se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección que el "USUARIO" señale en el formulario de pedido, siempre que éste se ubique dentro del territorio mexicano. Con el fin de optimizar la entrega, agradecemos al "USUARIO" que indique una dirección en la cual el pedido pueda ser entregado dentro de un horario laboral habitual, es decir entre las 9:00 horas y las 18:00 horas, de lunes a viernes, así como señalar las mayores referencias que permitan identificar su domicilio.

"SAMBU" no será responsable por los errores causados en la entrega cuando la dirección de entrega introducida por el "USUARIO" en el formulario de pedido no exista, o no se ajuste a la realidad o hayan sido omitidos. "SAMBU" informa al "USUARIO" que es posible que un mismo pedido se divida en varias entregas.

El plazo máximo fijado para las entrega es de 30 (treinta) días hábiles a partir del día siguiente hábil de la formalización de la compra, aunque el plazo de entrega habitual de "SAMBU" suele oscilar entre los 7 (siete) y los 14 (catorce) días hábiles. Estos plazos son plazos promedio, y por tanto son solo una estimación y no una garantía de cumplimiento, ya que la entrega se realiza a través de empresas de mensajería ajenas a "SAMBU" contratadas para tal fin por esta última. Por ello, es posible que los plazos varíen por razones lógicas



o de caso fortuito o fuerza mayor. En casos de retrasos en las entregas, "SAMBU" informará al "USUARIO" de que se trata dicha situación, tan pronto como tenga conocimiento de ello.

No se considerarán retrasos en la entrega aquellos casos en los que el pedido haya sido puesto a disposición del "USUARIO" por parte de la compañía de transporte dentro del plazo acordado y el pedido no se haya podido entregar por causas imputables al "USUARIO" de que se trate.

Cada entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual la empresa de transportes pone el producto a disposición del "USUARIO" en el domicilio señalado por éste al momento de realizar la compra, que se materializa a través del sistema de control utilizado por la compañía de transportes contratada.

Se envía un correo electrónico en el que se informe al "USUARIO" que el producto salió de los almacenes de "SAMBU", y se proporciona el número de envío para su rastreo y el número de atención al cliente de la compañía de transportes responsable de la entrega, de forma que, en caso que surja cualquier incidencia en la entrega, el "USUARIO" pueda contactar a dicha compañía para resolverla. Si en el momento de la entrega el "USUARIO" se encuentra ausente, el transportista dejará un comprobante indicando cómo proceder para concertar una nueva entrega. "SAMBU" contrata, como parte del servicio de entrega de mensajería, la realización de tres tentativas de entrega, para garantizar así que la entrega se produzca. Si pasados 7 (siete) días hábiles tras la salida a reparto del pedido, la entrega del mismo no se ha podido concertar, el "USUARIO" deberá ponerse en contacto con "SAMBU". En caso de que el "USUARIO" no proceda así, pasados 10 (diez) días hábiles desde la salida a reparto del pedido, éste será devuelto a los almacenes de "SAMBU" y el "USUARIO" deberá asumir los gastos de envío y de retorno de la mercancía al almacén. Si el motivo por el que no se ha podido realizar la entrega es el extravío del paquete, nuestro transportista iniciará una investigación. En estos casos, los plazos de respuesta de nuestros transportistas suelen oscilar entre una y tres semanas.

El "USUARIO" bajo su propia y exclusiva responsabilidad deberá comprobar el buen estado del paquete ante el transportista que, por cuenta de "SAMBU", realice la entrega del (los) producto(s) solicitado(s), indicando en el comprobante de entrega cualquier anomalía que pudiera detectar en el embalaje de los mismos. Si una vez revisado el producto, el "USUARIO" detectara cualquier incidencia como golpe, rotura, indicios de haber sido abierto o cualquier desperfecto causado en el producto por el envío, éste se compromete a comunicarlo a "SAMBU" a nuestro número telefónico (55)70951721 y/o al correo electrónico contacto@harmex.com.mx dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a su entrega.

XV. Devolución

Salvo que existan términos y condiciones adicionales que apliquen a promociones exclusivas, todos los productos comprados en "El Sitio" podrán ser devueltos y reembolsados, siempre que el "USUARIO" comunique por escrito a "SAMBU" su intención de devolver el producto adquirido dentro de un plazo máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha de entrega y siempre que el "USUARIO" cumpla con el resto de los "Términos y



Condiciones” del presente capítulo.

Una vez finalizado el plazo de diez (10) días naturales, “SAMBU” no aceptará devoluciones por compras de productos.

“SAMBU” solo aceptará devoluciones cuando se cumplan los siguientes requisitos:

1. El producto deberá devolverse en el mismo estado en que se entregó y deberá conservarse, en la medida de lo posible, su empaque y etiquetado original, en el caso de los productos voluminosos será indispensable el empaque original.

2. El envío deberá hacerse usando la misma caja o sobre en que el producto haya sido enviado originalmente, o en su defecto en algún formato similar que garantice la devolución en perfecto estado.

3. Deberá incluirse una copia de la orden de pago recibida por correo electrónico, misma que también se puede imprimir desde “El Sitio” en la sección “Mi Cuenta”, “Historial de Compras”, dentro del paquete, donde además se indique el motivo de la devolución.

Si el motivo de la devolución es imputable a “SAMBU” debido a que el producto es defectuoso, o no es el que el “USUARIO” había solicitado, el uso de este servicio será gratuito para el “USUARIO” de que se trate. Si el motivo es otro, ya sea que el producto se entregó correctamente pero no es del agrado del “USUARIO”, “SAMBU” reembolsará el costo del producto exceptuando los gastos de envío por devolución que son:

- a. \$88.00 (Ochenta y ocho pesos 00/100 M.N.) para productos con peso menor o igual a 1 kg.
- b. \$108.00 (Ciento ocho pesos 00/100 M.N.) para productos con peso mayor a 1 kg.

Salvo que el “USUARIO” especifique otra cosa, el reembolso será realizado a través del mismo método de pago que el “USUARIO” utilizó para realizar la compra, excepto en el caso de compras realizadas mediante Efectivo, en cuyo caso el reembolso al “USUARIO” se realizará mediante un depósito a una cuenta bancaria que el mismo “USUARIO” señale bajo su propia responsabilidad.

Una vez que la devolución sea confirmada por “SAMBU”, se programará la recolección del producto e informará al “USUARIO” por correo electrónico la fecha y horario en la que la misma se producirá, o en su caso, el “USUARIO” podrá acudir a una sucursal de la compañía de transporte contratada por “SAMBU” de su preferencia para efectuar la devolución, previa autorización de “SAMBU”.

“SAMBU” no se hace y ni se hará responsable de los gastos ocasionados por aquellas devoluciones que se produzcan sin respetar los pasos establecidos en el procedimiento referido en el presente capítulo.

La devolución del producto dará lugar a un reembolso igual al costo del producto devuelto,



menos el costo del servicio de envío que en su caso resulte aplicable.

Únicamente en el caso de que el producto entregado sea defectuoso o incorrecto, "SAMBU" asumirá ante el "USUARIO" los gastos de envío correspondientes.

"SAMBU" gestionará el reembolso a través del mismo método de pago que el "USUARIO" haya utilizado para realizar la compra a la mayor brevedad, a partir de la confirmación de llegada al almacén del pedido devuelto. Según el método de pago y la entidad bancaria, los plazos para ver el reembolso pueden variar. Si en 10 (diez) días hábiles aún no es posible visualizar el reembolso, recomendamos que el "USUARIO" contacte a su banco.

XVII. Garantía de los Productos

"SAMBU" actúa con una alta calidad que garantiza que los productos que se comercializan en "El Sitio" funcionan correctamente y no presentan defectos ni vicios ocultos que puedan hacerlos peligrosos o inadecuados para un uso normal. No obstante lo anterior, el uso que cada "USUARIO" de a los productos es de su exclusiva responsabilidad, sin responsabilidad alguna para "SAMBU".

Una vez que el "USUARIO" haya recibido el producto, éste tendrá un folleto informativo de la marca, las instrucciones suficientes para el correcto uso del producto y toda la información sobre la garantía que su fabricante hubiere conferido. Ningún "USUARIO" podrá solicitar a "SAMBU" una garantía más amplia de la que ahí se indique.

La garantía perderá su vigencia en caso de defectos o deterioros causados por factores externos, accidentes y utilización no conforme a las instrucciones del proveedor o fabricante.

Quedan excluidos de la garantía los productos modificados o reparados por el "USUARIO" o cualquier otra persona no autorizada por el proveedor o fabricante. La garantía no será aplicable a los vicios aparentes y los defectos de conformidad del producto, para los que cualquier reclamación deberá ser formulada por el "USUARIO" en cuestión dentro de los 7 (siete) días naturales siguientes a la entrega del producto. La garantía no cubrirá los productos dañados por un uso inadecuado

XVIII. Nulidad

En caso de que cualquier cláusula de estos "Términos y Condiciones" sea declarada nula, las demás cláusulas seguirán vigentes y se interpretarán teniendo en cuenta la voluntad de las partes y la finalidad misma de estos "Términos y Condiciones". "SAMBU" podrá no ejercer alguno de los derechos y facultades conferidos en este documento lo que no implicará en ningún caso la renuncia a los mismos salvo reconocimiento expreso por parte de "SAMBU" o prescripción de la acción que en cada caso corresponda.

XIX. Modificaciones de "Términos y Condiciones"

"SAMBU" se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, la presentación y configuración de "El Sitio", así como de estos "Términos y Condiciones". Por ello, "SAMBU" recomienda al "USUARIO" leer su contenido atentamente cada vez que acceda a "El Sitio". Los "USUARIOS" siempre dispondrán de estos "Términos y Condiciones" en un sitio



visible, libremente accesible para cuantas consultas quiera realizar. En cualquier caso, la aceptación de estos “Términos y Condiciones”, vigentes en cada momento, será un paso previo e indispensable a la adquisición de cualquier producto disponible en “El Sitio”.

XX. Legislación Aplicable

Los “Términos y Condiciones” se rigen por la legislación mexicana aplicable en la materia. Para resolver cualquier controversia o conflicto que se derive de estos “Términos y Condiciones”, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiere corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros.

