

Glosario

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá por:

Bottega Tenreiro: La marca comercial responsable de la venta de los productos ofrecidos a través del sitio web.

Sitio Web: La plataforma oficial administrada por Bottega Tenreiro destinada a la comercialización de sus productos.

Cliente: La persona física o moral que realiza una compra a través del sitio web.

Usuario: Cualquier persona que acceda, navegue o utilice el sitio web, independientemente de que realice o no una compra.

Pedido: La solicitud de compra realizada por el cliente a través del sitio web.

Confirmación de Pedido: La comunicación emitida por Bottega Tenreiro mediante la cual se informa al cliente que su pedido ha sido recibido para su correspondiente validación.

Ready to Wear: Prendas confeccionadas previamente y comercializadas en tallas estándar, listas para su envío sin requerir procesos adicionales de confección personalizada.

Prendas Personalizadas: Se considerarán prendas personalizadas aquellas que sean confeccionadas, diseñadas o modificadas de manera específica conforme a las medidas, preferencias, especificaciones, instrucciones o requerimientos particulares del cliente.

DHL: Empresa de mensajería designada por Bottega Tenreiro para la entrega de los pedidos.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Los presentes Términos y Condiciones de Venta tienen por objeto regular el acceso, navegación y uso del sitio web de Bottega Tenreiro, así como las compras realizadas por los usuarios a través de la plataforma electrónica.

Estos Términos y Condiciones establecen los derechos y obligaciones de Bottega Tenreiro y de sus clientes en relación con la comercialización de prendas Ready to Wear, accesorios y demás productos ofrecidos a través del sitio web.

La realización de cualquier compra implica la aceptación íntegra de los presentes Términos y Condiciones.

Artículo 2. Alcance

Los presentes Términos y Condiciones serán aplicables únicamente a las compras realizadas a través del sitio web oficial de Bottega Tenreiro, independientemente del dispositivo utilizado para acceder a la plataforma.

Quedan expresamente excluidas del ámbito de aplicación de estos Términos y Condiciones las ventas derivadas de procesos personalizados de sastrería a la medida, las cuales estarán sujetas a contratos, términos y políticas independientes.

Artículo 3. Aceptación de los presentes Términos y Condiciones

Al acceder, navegar o realizar una compra a través del sitio web, el usuario manifiesta que ha leído, comprendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones, así como las políticas complementarias publicadas por Bottega Tenreiro, incluyendo el Aviso de Privacidad y la Política de Cambios y Devoluciones.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con cualquiera de las disposiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar el sitio web y de realizar compras a través de este.

Artículo 4. Modificaciones

Bottega Tenreiro podrá modificar, actualizar o adicionar los presentes Términos y Condiciones cuando resulte necesario para:

- Actualizar procesos internos;
- Incorporar nuevos servicios o productos;
- Cumplir con reformas o disposiciones legales aplicables;
- Mejorar la experiencia de compra; o
- Fortalecer la seguridad y funcionamiento del sitio web.

Las modificaciones surtirán efectos a partir de su publicación en el sitio web y no tendrán efectos retroactivos respecto de las compras previamente confirmadas, salvo que exista una disposición legal que establezca lo contrario.

Artículo 5. Capacidad legal para contratar

Únicamente podrán realizar compras a través del sitio web aquellas personas que cuenten con capacidad legal para celebrar actos jurídicos de conformidad con la legislación aplicable de los Estados Unidos Mexicanos.

En caso de que una persona menor de edad acceda o utilice el sitio web, se entenderá que lo hace bajo la supervisión y responsabilidad de quien ejerza legalmente la patria potestad o tutela correspondiente.

Artículo 6. Legislación aplicable

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación vigente en los Estados Unidos Mexicanos, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, las siguientes disposiciones:

- Ley Federal de Protección al Consumidor;
- Código de Comercio;
- Código Civil Federal;
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; y
- Demás disposiciones legales aplicables al comercio electrónico.

En caso de surgir cualquier controversia, diferencia o reclamación relacionada con la interpretación o aplicación de los presentes Términos y Condiciones, las partes procurarán resolverla de manera amistosa antes de acudir ante las autoridades competentes.

CAPÍTULO II. USO DEL SITIO WEB

Artículo 7. Uso permitido del Sitio Web

El sitio web de Bottega Tenreiro tiene como finalidad proporcionar información relacionada con la marca, exhibir los productos disponibles para su comercialización y permitir la adquisición de prendas Ready to Wear mediante medios electrónicos.

El usuario se obliga a utilizar el sitio web de manera lícita, responsable y de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, absteniéndose de realizar cualquier acto que pueda afectar su funcionamiento, vulnerar los derechos de terceros o perjudicar los intereses de Bottega Tenreiro.

El acceso y uso del sitio web no otorgan al usuario derecho alguno de propiedad, licencia o titularidad sobre los contenidos, marcas, diseños, imágenes, elementos gráficos, textos o cualquier otro material protegido por la legislación aplicable.

Artículo 8. Conductas prohibidas

Queda estrictamente prohibido utilizar el sitio web para realizar cualquiera de las siguientes actividades:

- A. Proporcionar información falsa, incompleta, engañosa o fraudulenta durante el proceso de compra.
- B. Suplantar la identidad de otra persona o utilizar datos personales pertenecientes a terceros sin autorización.
- C. Intentar acceder, sin autorización, a áreas restringidas, sistemas internos o cualquier sección del sitio web que no se encuentre destinada al acceso público.

- D. Alterar, interferir, dañar o afectar el funcionamiento, seguridad o integridad del sitio web mediante cualquier procedimiento, herramienta o medio tecnológico.
- E. Introducir, transmitir o distribuir virus, programa maligno, código malicioso o cualquier otro elemento que pueda comprometer la seguridad o funcionamiento del sitio web.
- F. Realizar compras automatizadas mediante bots, scripts, programas o cualquier software destinado a efectuar operaciones de manera automática sin autorización de Bottega Tenreiro.
- G. Revender productos adquiridos a través del sitio web cuando dicha actividad implique afectar promociones, disponibilidad de productos, condiciones comerciales o la operación normal de la tienda.
- H. Utilizar el sitio web para fines distintos de aquellos expresamente autorizados por Bottega Tenreiro o contrarios a la legislación aplicable.

En caso de detectar cualquiera de las conductas anteriormente señaladas, Bottega Tenreiro podrá, en la medida permitida por la legislación aplicable, cancelar o suspender pedidos, restringir o limitar el acceso del usuario al sitio web y, en su caso, ejercer las acciones legales que correspondan.

Artículo 9. Exactitud de la información proporcionada por el cliente

El cliente será responsable de proporcionar información completa, veraz, correcta y actualizada durante el proceso de compra.

En particular, el cliente deberá verificar cuidadosamente que los siguientes datos sean correctos:

- I. Nombre completo;**
- II. Dirección de entrega;**
- III. Código postal;**
- IV. Ciudad y Estado;**
- V. Número telefónico; y**
- VI. Correo electrónico.**

Bottega Tenreiro no será responsable por retrasos, pérdidas, imposibilidad de entrega o gastos adicionales derivados de errores, omisiones o inconsistencias en la información proporcionada por el cliente.

Cuando un pedido deba ser reenviado como consecuencia de datos incorrectos, incompletos o insuficientes proporcionados por el cliente, el costo correspondiente al nuevo envío deberá ser cubierto por el cliente.

Artículo 10. Cuenta de usuario

Cuando esta funcionalidad se encuentre disponible, el usuario podrá crear una cuenta personal para realizar compras a través del sitio web. El usuario será responsable de mantener la confidencialidad y seguridad de sus credenciales de acceso, así como de todas las actividades realizadas mediante su cuenta.

Bottega Tenreiro podrá suspender temporalmente o cancelar de manera definitiva una cuenta cuando existan indicios razonables de;

- A. Fraude
- B. uso indebido de la plataforma
- C. incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones
- D. realización de actividades que puedan comprometer la seguridad integridad o funcionamiento del sitio web.

Artículo 11. Propiedad intelectual, uso de imágenes y contenido

Todo el contenido disponible en el sitio web, incluyendo, **de manera enunciativa mas no limitativa;**

- logotipos,
- nombre comercial,
- fotografías
- videos,
- diseños,
- ilustraciones,
- gráficos,
- textos,
- tipografías,
- composiciones visuales
- catálogos,
- material publicitario,
- software,

- estructura del sitio,
- diseño de interfaz
- y demás elementos gráficos,

es propiedad de Bottega Tenreiro o de sus respectivos titulares y se encuentra protegido por las disposiciones nacionales e internacionales aplicables en materia de propiedad intelectual.

Las imágenes, fotografías y demás contenidos publicados en el sitio web podrán tener fines ilustrativos, informativos y comerciales. Queda estrictamente prohibido al usuario descargar, reproducir, modificar, distribuir, publicar, comunicar, explotar o utilizar, total o parcialmente, dichos contenidos con fines comerciales o para cualquier otro propósito no autorizado, sin la autorización previa y por escrito de Bottega Tenreiro o, en su caso, de su legítimo titular.

Asimismo, queda prohibido utilizar las fotografías, imágenes, textos o cualquier otro contenido disponible en el sitio web para desarrollar productos, campañas publicitarias, publicaciones o materiales que puedan inducir a error o generar confusión respecto de su origen empresarial, relación, patrocinio, autorización o cualquier otro vínculo con Bottega Tenreiro.

Artículo 12. Disponibilidad del sitio web

Bottega Tenreiro realizará esfuerzos razonables para mantener el sitio web disponible y en funcionamiento de manera continua. No obstante, el acceso al sitio podrá verse interrumpido temporalmente por causas tales como;

- A. mantenimiento programado,
- B. actualizaciones tecnológicas,
- C. fallas en servicios proporcionados por terceros,
- D. interrupciones en las redes de telecomunicaciones
- E. acontecimientos derivados de caso fortuito o fuerza mayor.

Las interrupciones que obedezcan a circunstancias ajenas al control razonable de Bottega Tenreiro no generarán responsabilidad para la empresa, sin perjuicio de las obligaciones que legalmente le correspondan.

Artículo 13. Enlaces a terceros

El sitio web podrá contener enlaces, referencias o accesos a plataformas, sitios web o servicios operados por terceros. Bottega Tenreiro no controla dichas plataformas ni será responsable por su contenido, funcionamiento, disponibilidad, políticas de privacidad, términos y condiciones o prácticas comerciales.

El acceso, navegación y utilización de plataformas o servicios de terceros será responsabilidad exclusiva del usuario, quien deberá sujetarse a los términos y condiciones, políticas y demás disposiciones aplicables a dichos sitios.

CAPÍTULO III. PRODUCTOS READY TO WEAR

Artículo 14. Naturaleza de los productos

Los productos comercializados a través del sitio web corresponden a prendas Ready to Wear, confeccionadas previamente y disponibles en tallas estándar para entrega inmediata o de conformidad con los tiempos de preparación señalados en la descripción de cada producto.

Salvo que se indique expresamente lo contrario, dichas prendas no constituyen servicios de sastrería personalizada, confección a medida ni contemplan modificaciones o ajustes individuales.

Las disposiciones, condiciones y políticas aplicables a los productos Ready to Wear serán independientes de aquellas que correspondan a los servicios de sastrería a medida ofrecidos por Bottega Tenreiro.

Artículo 15. Descripción de los productos

Bottega Tenreiro procurará que la información publicada respecto de sus productos sea precisa, clara, completa y se mantenga actualizada. La información correspondiente a cada producto podrá incluir, de manera enunciativa mas no limitativa, su composición, materiales, recomendaciones de cuidado, disponibilidad, tallas, colores, imágenes y demás características relevantes.

En caso de identificarse errores involuntarios, imprecisiones u omisiones en la información publicada, Bottega Tenreiro podrá realizar las correcciones o

actualizaciones correspondientes en cualquier momento, sin que ello implique, por sí mismo, un incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

Artículo 16. Fotografías de producto

Las fotografías publicadas en el sitio web tienen como finalidad representar, de la manera más fiel posible, las características y apariencia de cada producto.

No obstante, la percepción de determinados elementos visuales, particularmente el tono, brillo, color o textura, podrá presentar ligeras variaciones respecto del producto físico debido a factores;

- Relacionados con la iluminación utilizada para la toma de las fotografías.
- La calibración de los monitores.
- Las pantallas de dispositivos móviles.
- La resolución de los dispositivos o su configuración de color.

Las variaciones visuales derivadas de dichos factores, siempre que no representen una alteración sustancial de las características del producto, no serán consideradas defectos de fabricación ni constituirán, por sí mismas, causa suficiente para solicitar una devolución.

Artículo 17. Guía de tallas

Cuando resulte aplicable, cada producto contará con una guía de tallas destinada a proporcionar al cliente información que le permita seleccionar la opción que considere más adecuada.

Será responsabilidad del cliente revisar cuidadosamente la guía de tallas y la información correspondiente antes de finalizar su compra. En caso de existir dudas respecto de la talla que resulte más conveniente, el cliente podrá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Bottega Tenreiro antes de realizar su pedido.

La elección incorrecta de talla por parte del cliente, cuando la guía de tallas correspondiente haya estado disponible y la información proporcionada por Bottega Tenreiro haya sido clara y suficiente, no constituirá, por sí misma, un defecto del producto.

Artículo 18. Disponibilidad de inventario

Los productos publicados en el sitio web se encuentran sujetos a disponibilidad de inventario. **La incorporación de un producto al carrito de compra no constituye una reserva ni garantiza su disponibilidad.**

La compra se considerará confirmada una vez que concurran las siguientes condiciones:

1. El pago correspondiente haya sido autorizado;
2. El pedido haya sido validado por Bottega Tenreiro; y
3. Exista disponibilidad efectiva del producto solicitado.

En caso de que, por cualquier circunstancia, un producto adquirido no se encuentre disponible con posterioridad a la realización de la compra, Bottega Tenreiro notificará dicha situación al cliente a la brevedad posible y, según corresponda, podrá ofrecer alguna de las siguientes alternativas:

- A. Un producto equivalente, siempre que el cliente manifieste su aceptación;
- B. Esperar a la reposición del inventario, cuando esta sea posible; o
- C. El reembolso íntegro del importe efectivamente pagado, mediante el mismo método de pago utilizado para realizar la compra, salvo que el cliente y Bottega Tenreiro acuerden una alternativa distinta que resulte legalmente procedente.

CAPITULO IV: PRENDAS PERSONALIZADAS

Artículo 19. Naturaleza de los productos.

Se considerarán prendas personalizadas aquellas que sean confeccionadas, diseñadas o modificadas de manera específica conforme a las medidas, preferencias, especificaciones, instrucciones o requerimientos particulares del cliente. Lo anterior incluye, de manera enunciativa mas no limitativa, camisas, sacos, pantalones y cualquier otra prenda elaborada desde cero de acuerdo con el diseño, corte, tela, color, medidas, acabados y demás características solicitadas por el comprador.

Artículo 20. Proceso de elaboración y plazo de entrega.

Las prendas personalizadas se elaboran de manera artesanal y exclusivamente para el cliente, por lo que su proceso de confección requiere una mayor cantidad de tiempo que el correspondiente a las prendas disponibles para entrega inmediata. En consecuencia, el plazo de entrega será de un máximo de 45 días hábiles contados a partir del día siguiente a la confirmación del pedido.

El plazo estimado comprenderá, según corresponda, las etapas de selección y preparación de materiales, toma o validación de medidas, diseño, corte, confección, ajustes, acabados, revisión de calidad y preparación para envío. Debido a la naturaleza artesanal y personalizada del servicio, el plazo informado tendrá el carácter de estimación, sin perjuicio de que Bottega Tenreiro realizará esfuerzos razonables para cumplirlo.

Artículo 21. Confirmación de especificaciones.

Antes de iniciar la elaboración, el comprador deberá revisar cuidadosamente y confirmar las características de la prenda solicitada, incluyendo, cuando resulte aplicable, diseño, modelo, medidas, tipo y color de tela, talla, corte, botones, cierres, forros, bordados, estampados, acabados y cualquier otra especificación particular.

La confirmación del pedido implicará la aceptación de las características previamente acordadas y autorizará a Bottega Tenreiro a iniciar el proceso de elaboración de la prenda personalizada.

Artículo 22. Improcedencia de modificaciones posteriores.

Una vez que el pedido de una prenda personalizada haya sido realizado y confirmado, no se admitirán cambios posteriores relacionados con el diseño, modelo, medidas, tela, color, corte, acabados o cualquier otra especificación solicitada por el comprador, debido a que la elaboración se inicia de manera individual y conforme a sus instrucciones.

En caso de que el comprador solicite una modificación después de la confirmación, Bottega Tenreiro podrá evaluar su viabilidad únicamente cuando el estado del proceso de elaboración lo permita. Dicha evaluación no generará una obligación de aceptar el cambio y, en su caso, podrá implicar costos adicionales, ajustes en el plazo de entrega o la necesidad de realizar un nuevo pedido.

Lo anterior no limitará los derechos que pudieran corresponder al comprador en caso de defectos de fabricación, incumplimiento de las especificaciones confirmadas, error atribuible a Bottega Tenreiro o cualquier otro supuesto previsto por la legislación aplicable.

CAPÍTULO V. PRECIOS Y POLÍTICA COMERCIAL

Artículo 23. Moneda de las operaciones

Los precios publicados en el sitio web de Bottega Tenreiro se expresarán en **pesos mexicanos (MXN)**.

El cliente deberá realizar el pago en la moneda señalada al momento de efectuar la compra.

Artículo 24. Impuestos

Los precios publicados en el sitio web incluirán los impuestos aplicables de conformidad con la legislación mexicana.

En el caso de operaciones internacionales, cuando estas sean habilitadas, cualquier impuesto, arancel, derecho o cargo adicional que se genere como consecuencia de la importación o exportación del producto será responsabilidad del cliente, salvo que Bottega Tenreiro indique expresamente lo contrario o la legislación aplicable establezca una obligación distinta.

Artículo 25. Actualización de precios

Bottega Tenreiro podrá modificar, actualizar o establecer nuevos precios para sus productos en cualquier momento. Los cambios de precio surtirán efectos a partir de su publicación en el sitio web y no afectarán aquellos pedidos cuya compra haya sido previamente aceptada y confirmada de conformidad con los presentes Términos y Condiciones.

CAPÍTULO VI. PROCESO DE COMPRA

Artículo 26. Selección de productos

El cliente podrá seleccionar los productos disponibles a través del catálogo publicado en el sitio web y añadir aquellos que desee adquirir a su carrito de compra.

La incorporación de un producto al carrito no constituye una reserva de inventario ni garantiza su disponibilidad hasta que se cumplan las condiciones necesarias para la confirmación de la compra.

Artículo 27. Confirmación de recepción del pedido

Una vez concluido el proceso de compra, el cliente recibirá un correo electrónico mediante el cual se confirmará la recepción de su solicitud de pedido.

Dicha comunicación tendrá carácter informativo y servirá únicamente como constancia de la recepción de la solicitud, por lo que su envío no implicará, por sí mismo, la aceptación definitiva del pedido ni la celebración del contrato de compraventa. Para la confirmación de la venta, se enviará un correo adicional en el cual, se mencionará la confirmación de esta misma.

Artículo 28. Formación del contrato de compraventa

El contrato de compraventa entre Bottega Tenreiro y el cliente se considerará celebrado una vez que se hayan cumplido las condiciones establecidas para la confirmación definitiva de la compra, incluyendo:

1. La aprobación del pago correspondiente;
2. La validación del pedido por parte de Bottega Tenreiro;
3. La disponibilidad efectiva del producto solicitado; y
4. El envío de la confirmación definitiva del pedido por parte de Bottega Tenreiro.

Hasta que dichas condiciones se hayan cumplido, la recepción de la solicitud de compra y el envío de comunicaciones de carácter informativo no constituirán, por sí mismos, aceptación definitiva del pedido.

En caso de que no pueda concretarse la operación por falta de disponibilidad, imposibilidad de validación, error manifiesto en la información publicada o cualquier otra causa prevista en los presentes Términos y Condiciones, Bottega Tenreiro podrá rechazar o cancelar la solicitud, respetando en todo momento los derechos que correspondan al cliente conforme a la legislación aplicable.

Artículo 29. Derecho de rechazo o cancelación de pedidos

Bottega Tenreiro podrá rechazar, suspender o cancelar un pedido cuando se actualice cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Falta de disponibilidad o inexistencia del producto solicitado;
- Imposibilidad de verificar o autorizar el pago correspondiente;
- Proponamiento de datos de contacto incompletos, incorrectos o insuficientes;
- Inconsistencias o imposibilidad de verificar la dirección de entrega;
- Existencia de indicios razonables de fraude o de alguna actividad irregular;
- Uso indebido, fraudulento o contrario a las condiciones establecidas para promociones, descuentos o beneficios comerciales;
- Existencia de errores manifiestos en el precio, descripción o características del producto;
- Incumplimiento previo por parte del cliente de los presentes Términos y Condiciones.

En aquellos casos en que el cliente hubiere efectuado el pago total o parcial del pedido, Bottega Tenreiro realizará el reembolso correspondiente de conformidad con el procedimiento y las condiciones establecidos en el presente documento.

Artículo 30. Cancelación por parte del cliente

El cliente podrá solicitar la cancelación de un pedido siempre que éste no haya sido preparado para su envío.

Una vez que el pedido haya sido preparado para envío, se haya generado el número de guía o haya iniciado el proceso logístico correspondiente, la solicitud de cancelación dejará de ser procedente y, en su caso, la operación quedará sujeta a las disposiciones previstas en la Política de Cambios y Devoluciones de Bottega Tenreiro.

Artículo 31. Modificación del pedido

Una vez confirmada la compra, cualquier solicitud de modificación respecto de los siguientes elementos:

- Talla;

- Color;
- Cantidad de productos;
- Dirección de entrega;
- Datos fiscales.

Estará sujeta a la etapa en que se encuentre el pedido dentro del proceso de preparación, envío o distribución, así como a la disponibilidad del producto solicitado.

Bottega Tenreiro podrá realizar esfuerzos razonables para atender las solicitudes de modificación formuladas por el cliente, siempre que las condiciones operativas y logísticas lo permitan. La posibilidad de efectuar dichas modificaciones no constituirá una obligación para Bottega Tenreiro ni implicará garantía alguna de que la solicitud será atendida.

CAPÍTULO VII. MÉTODOS DE PAGO Y FACTURACIÓN

Artículo 32. Medios de pago

Bottega Tenreiro pondrá a disposición del cliente los medios de pago que se encuentren habilitados y publicados en el sitio web al momento de realizar la compra.

Entre los medios de pago disponibles podrán encontrarse, de manera enunciativa mas no limitativa:

- A. Tarjetas de crédito;
- B. Tarjetas de débito;
- C. Transferencias bancarias;
- D. Plataformas o servicios de pago electrónico;
- E. Cualquier otro medio de pago que sea autorizado y habilitado por Bottega Tenreiro.

La disponibilidad de cada medio de pago podrá variar de acuerdo con las condiciones operativas, comerciales o tecnológicas aplicables al momento de la compra.

Artículo 33. Autorización de las operaciones bancarias

Toda operación realizada mediante tarjeta, transferencia u otro medio de pago que requiera validación financiera estará sujeta a la autorización de la institución bancaria, financiera o proveedor de servicios de pago correspondiente.

En caso de que la operación sea rechazada, declinada o no pueda ser autorizada por la institución financiera o proveedor de pago correspondiente, la compra no podrá ser procesada y, en consecuencia, no se considerará perfeccionada la operación de compraventa.

Artículo 34. Seguridad y validación de los pagos

Con la finalidad de proteger la seguridad e integridad de las operaciones comerciales, así como los intereses tanto de los clientes como de Bottega Tenreiro, determinadas operaciones podrán ser sometidas a mecanismos adicionales de validación de identidad, autenticación del pago y prevención de actividades fraudulentas.

Cuando resulte necesario para completar dicho proceso de validación, Bottega Tenreiro podrá solicitar al cliente información o documentación complementaria que permita verificar la autenticidad de la operación y la identidad del titular del medio de pago utilizado.

La información solicitada será utilizada exclusivamente para los fines de validación y seguridad relacionados con la operación correspondiente, de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.

Artículo 35. Prevención y detección de operaciones fraudulentas

Bottega Tenreiro podrá suspender temporalmente el procesamiento de un pedido cuando existan indicios razonables que permitan presumir la existencia de una operación irregular o potencialmente fraudulenta, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa:

- A. Uso no autorizado o irregular de tarjetas o medios de pago;
- B. Proporcionamiento de datos de identidad falsos, inconsistentes o imposibles de verificar;

- C. Detección de patrones de compra u operaciones inusuales;
- D. Existencia de inconsistencias entre los datos proporcionados por el cliente, los datos del medio de pago y la información relacionada con el pedido;
- E. Utilización de herramientas, sistemas o mecanismos automatizados destinados a realizar compras de manera irregular o contraria a las condiciones de uso del sitio web.

Las medidas de validación, suspensión o revisión previstas en el presente artículo tendrán como finalidad exclusiva prevenir operaciones fraudulentas, proteger la seguridad de los clientes y preservar la integridad de las operaciones comerciales realizadas a través de Bottega Tenreiro.

CAPÍTULO VIII. ENVÍOS Y ENTREGA DE PRODUCTOS

Artículo 36. Cobertura de los envíos

Bottega Tenreiro realizará envíos de los productos adquiridos a través del Sitio Web dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, mediante empresas y proveedores especializados en servicios de transporte y logística.

La disponibilidad del servicio de envío podrá variar dependiendo de la cobertura geográfica, condiciones operativas y restricciones establecidas por la empresa transportista correspondiente.

Artículo 37. Empresa transportista

Salvo que Bottega Tenreiro determine expresamente lo contrario, los pedidos serán enviados mediante DHL Express México o mediante el proveedor de servicios logísticos que, en su caso, la sustituya.

La selección de la empresa transportista corresponderá exclusivamente a Bottega Tenreiro, atendiendo a criterios operativos, de cobertura, disponibilidad y eficiencia logística.

Lo anterior no impedirá que Bottega Tenreiro utilice, cuando lo considere necesario o conveniente, los servicios de otros operadores logísticos, empresas de

mensajería o transportistas, con el propósito de garantizar la adecuada gestión y entrega de los pedidos.

Artículo 38. Preparación del pedido

Una vez confirmado el pago y validada la operación de compra, Bottega Tenreiro iniciará el proceso de preparación del pedido.

Durante dicho proceso podrán llevarse a cabo, entre otras, las siguientes actividades:

- Inspección general de calidad del producto;
- Revisión de acabados y condiciones físicas;
- Verificación de talla, modelo y características del producto solicitado;
- Preparación y empaque del pedido;
- Integración de la documentación correspondiente;
- Generación de la guía o documentación necesaria para el envío.

El tiempo requerido para llevar a cabo las actividades de preparación formará parte del plazo total estimado de entrega informado al cliente.

Artículo 39. Tiempos estimados de entrega

El plazo estimado de entrega de los productos adquiridos en Bottega Tenreiro será de **15 a 45 días hábiles**, contados a partir de la confirmación del pedido y de la validación del pago correspondiente.

El plazo señalado podrá variar dependiendo de la disponibilidad del producto, la naturaleza del pedido, el proceso de elaboración, la personalización solicitada, la temporada, el volumen de órdenes, así como de cualquier circunstancia relacionada con la preparación, envío o entrega por parte del transportista.

En el caso de prendas personalizadas, diseñadas o confeccionadas desde cero conforme a las especificaciones del cliente, el plazo de entrega se encontrará sujeto al tiempo necesario para realizar el diseño, selección de materiales, confección artesanal, revisión de calidad y preparación para envío.

Los tiempos de entrega publicados o comunicados a través del Sitio Web tendrán carácter estimativo y serán determinados con base en las condiciones y

experiencia logística de Bottega Tenreiro y de los proveedores de transporte utilizados.

Los plazos estimados podrán verse modificados o prolongados por circunstancias que se encuentren fuera del control razonable de Bottega Tenreiro, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Periodos de alta demanda, Temporadas promocionales y/o comerciales,
- Fenómenos meteorológicos;
- Causas de fuerza mayor (Bloqueos, cierres o restricciones carreteras, Contingencias sanitarias)
- Procesos o revisiones aduanales, cuando resulten aplicables;
- Retrasos, incidencias o afectaciones atribuibles al operador logístico;
- Cualquier otra circunstancia extraordinaria que afecte la operación normal del servicio de transporte.

Salvo que Bottega Tenreiro indique expresamente lo contrario, los plazos señalados no constituirán una garantía de entrega en una fecha determinada.

Bottega Tenreiro realizará esfuerzos razonables para cumplir con el plazo estimado e informará al comprador cuando exista alguna circunstancia que pueda generar una demora significativa.

Artículo 40. Costos de envío

El costo correspondiente al servicio de envío será informado al cliente durante el proceso de compra y antes de la confirmación definitiva de la operación.

Bottega Tenreiro podrá establecer promociones, campañas comerciales o condiciones especiales que contemplen el envío gratuito, las cuales estarán sujetas a los términos y requisitos específicos que se indiquen en el Sitio Web.

Dichas promociones podrán estar condicionadas, entre otros aspectos, a un periodo determinado de vigencia, cobertura geográfica, monto mínimo de

compra, productos participantes o cualquier otra condición previamente informada al cliente.

Artículo 41. Seguimiento del pedido

Una vez que el pedido haya sido entregado al operador logístico para su envío, Bottega Tenreiro proporcionará al cliente, a través del correo electrónico registrado durante la compra, el número de guía o referencia de seguimiento correspondiente.

Cuando las condiciones del servicio lo permitan, dicha comunicación podrá incluir un enlace mediante el cual el cliente podrá consultar el estado y avance de su envío.

La información relativa al seguimiento, ubicación, tránsito y entrega del pedido dependerá de los datos proporcionados y actualizados por la empresa transportista, por lo que Bottega Tenreiro no será responsable por posibles retrasos en la actualización de dicha información.

Artículo 42. Dirección de entrega

Será responsabilidad del cliente proporcionar y verificar que la dirección de entrega registrada al momento de realizar la compra sea correcta, completa y suficiente para permitir la adecuada localización del domicilio.

Cuando resulte aplicable, la información deberá incluir:

- I. Calle;
- II. Número exterior;
- III. Número interior, en su caso;
- IV. Colonia o localidad;
- V. Municipio o alcaldía;
- VI. Ciudad o población;
- VII. Estado;
- VIII. Código postal;
- IX. Referencias adicionales que faciliten la ubicación del domicilio.

Bottega Tenreiro no será responsable por retrasos, imposibilidad de entrega, devoluciones, cargos adicionales o cualquier otra incidencia que derive de

errores, omisiones, inconsistencias o información insuficiente proporcionada por el cliente respecto de la dirección de entrega.

Artículo 43. Imposibilidad de entrega

Cuando la empresa transportista no pueda efectuar la entrega del pedido por causas atribuibles al cliente o al destinatario, el pedido podrá ser devuelto a las instalaciones de Bottega Tenreiro o al centro de distribución que corresponda.

Se considerarán, de manera enunciativa mas no limitativa, causas atribuibles al cliente:

- A. Ausencia reiterada del destinatario en el domicilio señalado;
- B. Proporcionamiento de una dirección incorrecta, incompleta o insuficiente;
- C. Rechazo injustificado del paquete por parte del destinatario;
- D. Imposibilidad de localizar el domicilio con base en la información proporcionada;
- E. Falta de atención a los avisos o intentos de entrega realizados por la empresa transportista;
- F. Cualquier otra circunstancia imputable al cliente que impida materialmente la entrega.

En estos casos, Bottega Tenreiro podrá contactar al cliente para determinar las acciones procedentes. **Cuando resulte necesario efectuar un nuevo envío, los costos adicionales derivados de éste podrán ser trasladados al cliente, previa comunicación de estos.**

La realización de un nuevo envío estará sujeta a la disponibilidad del servicio, a las condiciones logísticas aplicables y, en su caso, al pago de los costos correspondientes por parte del cliente.

Artículo 44. Recepción del paquete

Al momento de recibir el pedido, el cliente deberá, en la medida de lo posible, verificar visualmente las condiciones exteriores del empaque antes de aceptar la entrega.

Cuando el paquete presente signos visibles que pudieran indicar una posible alteración o afectación de su contenido, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa:

- A. Daños visibles en el empaque;
- B. Perforaciones o rupturas;
- C. Señales evidentes de manipulación;
- D. Presencia de humedad;
- E. Apertura o desprendimiento del empaque;
- F. Cinta adhesiva sustituida, removida o alterada;
- G. Cualquier otra condición que razonablemente permita advertir una posible afectación del contenido.

El cliente deberá, cuando las condiciones de entrega lo permitan, hacer constar dicha circunstancia ante la empresa transportista y comunicarla a Bottega Tenreiro dentro de las veinticuatro horas siguientes a la recepción del pedido, acompañando, cuando sea posible, evidencia fotográfica del estado en que fue recibido.

El cumplimiento de lo anterior tendrá como finalidad facilitar la identificación y documentación de cualquier incidencia relacionada con el transporte y, en su caso, la gestión de la reclamación correspondiente ante el operador logístico.

Artículo 45. Acreditación de la entrega

Para efectos de control y seguimiento logístico, se considerará acreditada la entrega del pedido cuando la empresa transportista registre que éste fue entregado en la dirección proporcionada por el cliente mediante alguno de los mecanismos de comprobación habilitados por dicho proveedor.

Entre dichos mecanismos podrán encontrarse, de manera enunciativa mas no limitativa:

- A. Firma del destinatario o de la persona que reciba el pedido;
- B. Registro electrónico o digital de entrega;
- C. Fotografía o evidencia de entrega;
- D. Registro de ubicación o geolocalización;
- E. Cualquier otro mecanismo de comprobación implementado por la empresa transportista.

La constancia de entrega generada por el operador logístico podrá ser utilizada como elemento de acreditación de la entrega del pedido, sin perjuicio de los derechos que correspondan al cliente conforme a la legislación aplicable en caso de controversia, irregularidad o incumplimiento.

Artículo 46. Retrasos por circunstancias extraordinarias

Bottega Tenreiro no será responsable por los retrasos que se originen exclusivamente en circunstancias que se encuentren fuera de su control razonable y que afecten directamente la prestación del servicio de transporte o la entrega del pedido.

No obstante, cuando el cliente reporte una incidencia relacionada con el retraso de su pedido, Bottega Tenreiro realizará esfuerzos razonables para dar seguimiento a la situación y, cuando corresponda, gestionar la comunicación con la empresa transportista a fin de obtener información sobre el estado del envío y procurar su resolución.

CAPÍTULO IX. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Artículo 47. Principios generales

Las prendas comercializadas por la Marca corresponden a colecciones Ready to Wear elaboradas bajo estándares de calidad elevados, utilizando fibras naturales y procesos especializados. Debido a la naturaleza de los materiales y procesos, pueden existir variaciones mínimas propias de la manufactura, las cuales no se consideran defectos.

La Política de Cambios y Devoluciones de Bottega Tenreiro tiene como finalidad establecer los procedimientos y condiciones aplicables a las solicitudes de cambio o devolución de productos, procurando garantizar una experiencia de compra satisfactoria y, al mismo tiempo, preservar la integridad, calidad y condiciones de los productos comercializados.

Toda solicitud será analizada de manera individual, atendiendo a las características particulares de cada caso, a las disposiciones establecidas en los

presentes Términos y Condiciones, a la Política de Cambios y Devoluciones vigente y a la legislación aplicable.

Ninguna disposición de la presente política deberá interpretarse como una limitación, renuncia o exclusión de los derechos que, en su caso, correspondan al consumidor conforme a la legislación aplicable.

El plazo máximo para solicitar un cambio o devolución es de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha en que el cliente recibe la prenda por paquetería.

Solicitudes realizadas fuera de este plazo serán automáticamente rechazadas, sin excepción.

Artículo 48. Productos elegibles para cambio

La Marca únicamente acepta cambios por talla, siempre que se envié una errónea a la solicitada en la compra, sujetos a disponibilidad de inventario.

No se aceptan cambios por:

- Preferencia personal
- Diseño, modelo o color
- Ajuste percibido
- Error en la selección de talla por parte del cliente

Los cambios no implican reembolso en efectivo ni devolución del monto pagado.

Podrán ser considerados para cambio aquellos productos que, al momento de su devolución, cumplan con las siguientes condiciones:

- I. No hayan sido utilizados, salvo cuando la naturaleza del producto o la legislación aplicable disponga lo contrario;
- II. Conserven sus etiquetas y elementos originales;
- III. Mantengan, en la medida de lo posible, su empaque original y los accesorios que correspondan;
- IV. No presenten olores, manchas, modificaciones, alteraciones o daños atribuibles al cliente;
- V. Sean devueltos dentro del plazo establecido en la Política de Cambios y Devoluciones vigente.

Bottega Tenreiro podrá rechazar una solicitud cuando, previa revisión del producto, cuando se determine que éste no cumple con las condiciones establecidas para su procedencia, salvo aquellos casos en los que la legislación aplicable reconozca expresamente un derecho de cambio o devolución.

Artículo 49. Productos elegibles para devolución

Las devoluciones se aceptan exclusivamente en caso de que la prenda presente un defecto de confección comprobable, determinado y validado por la Marca.

No se consideran defectos de confección:

- A. Desgaste natural
- B. Uso indebido
- C. Lavado incorrecto
- D. Incumplimiento de las instrucciones de cuidado
- E. Ajustes o modificaciones realizados por terceros
- F. Daños ocasionados por el cliente.

Artículo 50. Productos no elegibles para cambio o devolución

Salvo que se trate de un defecto de fabricación, incumplimiento atribuible a Bottega Tenreiro o que la legislación aplicable disponga lo contrario, no serán susceptibles de cambio o devolución los siguientes productos:

- A. Productos que hayan sido utilizados de manera distinta a la necesaria para su inspección o comprobación;
- B. Prendas que hayan sido lavadas;
- C. Prendas o productos que hayan sido alterados, modificados o reparados por terceros;
- D. Productos que presenten daños ocasionados por el cliente o por un uso inadecuado;
- E. Artículos adquiridos bajo condiciones de liquidación o venta final, cuando dicha condición haya sido informada de manera clara antes de realizar la compra;
- F. Productos personalizados, modificados o elaborados conforme a especificaciones particulares solicitadas por el cliente, cuando legalmente resulte procedente su exclusión.

No se aceptan devoluciones por:

- A. Cambio de opinión
- B. Uso previo de la prenda
- C. Diferencias mínimas en textura, caída o tono propias de fibras naturales

Las exclusiones previstas en el presente artículo no serán aplicables cuando su aplicación resulte contraria a los derechos reconocidos al consumidor por la legislación vigente.

Artículo 51. Procedimiento para solicitar un cambio o devolución

Toda solicitud de cambio o devolución deberá realizarse por correo electrónico, incluyendo obligatoriamente:

- I. Número de orden
- II. Fotografías claras y detalladas que evidencien el defecto reclamado

La Marca se reserva el derecho de:

- A. Solicitar información adicional
- B. Evaluar el caso internamente
- C. Aceptar o rechazar la solicitud según sus criterios de calidad

Para iniciar una solicitud de cambio o devolución, el cliente deberá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Bottega Tenreiro y proporcionar, según corresponda:

- I. Número o referencia del pedido;
- II. Nombre del comprador;
- III. Descripción del motivo de la solicitud;
- IV. Evidencia fotográfica o documental cuando resulte necesaria para evaluar el caso.

Una vez recibida la solicitud, Bottega Tenreiro comunicará al cliente el procedimiento aplicable y, cuando corresponda, las instrucciones para realizar el envío o devolución del producto.

En caso de ser aprobada la solicitud, la Marca enviará una guía de devolución. No se aceptarán devoluciones enviadas sin autorización previa ni sin la guía

proporcionada por la Marca. La devolución no será confirmada hasta que Bottega Tenreiro envíe la guía correspondiente

El cliente no deberá enviar productos a las instalaciones de Bottega Tenreiro sin haber recibido previamente la autorización e instrucciones correspondientes.

Artículo 52. Revisión y evaluación del producto

Una vez recibido el producto objeto de cambio o devolución, Bottega Tenreiro realizará una revisión física para verificar su estado general y determinar si cumple con las condiciones y requisitos establecidos en la presente Política de Cambios y Devoluciones.

La recepción física del paquete por parte de Bottega Tenreiro no implicará, por sí misma, la aprobación automática de la solicitud.

La procedencia del cambio o devolución será determinada una vez concluido el proceso de revisión correspondiente y atendiendo a las circunstancias particulares del caso, así como a la legislación aplicable.

Artículo 53. Gastos de envío derivados de cambios o devoluciones

Cuando el cambio o devolución derive de un defecto de fabricación confirmado, de un producto incorrecto o de un error atribuible a Bottega Tenreiro, los gastos razonables de transporte que correspondan serán asumidos por la empresa, de conformidad con el procedimiento establecido para tal efecto.

Cuando el cambio o devolución obedezca exclusivamente a una decisión o preferencia del cliente y no derive de un defecto, incumplimiento o error atribuible a Bottega Tenreiro, los gastos de transporte podrán ser cubiertos por el cliente.

Artículo 54. Improcedencia de la solicitud

Bottega Tenreiro podrá determinar la improcedencia de una solicitud de cambio o devolución cuando, después de realizar la revisión correspondiente, se detecte alguno de los siguientes supuestos:

A. Uso indebido o inadecuado del producto;

- B. Alteraciones, modificaciones o reparaciones realizadas por el cliente o por terceros;
- C. Incumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos en la presente Política de Cambios y Devoluciones;
- D. Daños atribuibles al cliente posteriores a la recepción del producto;
- E. Existencia de elementos que permitan presumir un uso fraudulento o abusivo del procedimiento de cambios y devoluciones.

En caso de determinarse la improcedencia de la solicitud, Bottega Tenreiro comunicará al cliente la resolución correspondiente, indicando de manera clara las razones que sustenten dicha determinación.

La resolución de improcedencia no afectará los derechos que legalmente correspondan al consumidor cuando existan circunstancias que, conforme a la legislación aplicable, hagan procedente el cambio, devolución, reparación, reposición o cualquier otra medida de protección al consumidor.

CAPÍTULO X. GARANTÍAS Y REEMBOLSOS

Artículo 55. Garantía de calidad

Bottega Tenreiro mantiene un compromiso permanente con la calidad de los productos que comercializa y procura que éstos cumplan con los estándares de confección, materiales, funcionalidad y acabados establecidos por la marca.

Cuando un producto adquirido presente alguna anomalía que pudiera constituir un defecto de fabricación, el cliente podrá solicitar su revisión a través de los canales oficiales de atención de Bottega Tenreiro, de conformidad con el procedimiento establecido en los presentes Términos y Condiciones y sin perjuicio de los derechos que correspondan al consumidor conforme a la legislación aplicable.

Artículo 56. Defecto de fabricación

Para efectos de la presente política, se considerará defecto de fabricación aquella anomalía, falla o irregularidad originada durante los procesos de confección, ensamblaje, fabricación o acabado del producto que afecte de manera sustancial

su funcionalidad, resistencia, calidad o características esperadas, y que no sea atribuible al uso normal del producto, desgaste natural, manejo inadecuado, accidente o intervención de terceros.

La determinación respecto de la existencia de un posible defecto de fabricación se realizará con base en la inspección y evaluación del producto, atendiendo a las circunstancias particulares de cada caso y a las disposiciones legales aplicables.

Cuando resulte necesario, Bottega Tenreiro podrá solicitar al cliente información, fotografías, evidencia documental o el envío físico del producto para llevar a cabo una evaluación adecuada.

Artículo 57. Supuestos no atribuibles a defectos de fabricación

Salvo que la legislación aplicable establezca lo contrario, no se considerarán defectos de fabricación aquellos deterioros, daños o alteraciones que deriven de circunstancias posteriores a la entrega del producto y que sean atribuibles al uso, cuidado, almacenamiento o manipulación de este, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa:

- A. Desgaste natural derivado del uso ordinario del producto;
- B. Daños ocasionados por accidentes, golpes, cortes, rasgaduras u otros eventos externos;
- C. Lavado, secado, planchado o limpieza realizados de manera contraria a las instrucciones de cuidado proporcionadas con el producto;
- D. Modificaciones, composturas, reparaciones o alteraciones realizadas por el cliente o por terceros no autorizados;
- E. Almacenamiento en condiciones inadecuadas que puedan afectar las características del producto;
- F. Uso del producto para una finalidad distinta de aquella para la cual fue diseñado o comercializado;
- G. Decoloración, manchas o deterioro ocasionados por agentes externos;
- H. Daños derivados del contacto con sustancias químicas, corrosivas o incompatibles con los materiales del producto.

La aplicación de los supuestos anteriores estará sujeta a la evaluación de las circunstancias particulares del caso, la Marca se reserva el derecho de rechazar cualquier prenda que no cumpla con estas condiciones.

Artículo 58. Procedimiento para hacer válida una garantía

El cliente que considere que un producto presenta un posible defecto de fabricación deberá comunicar la incidencia a través de los canales oficiales de atención de Bottega Tenreiro, proporcionando, en la medida de lo posible, la siguiente información:

- I. Número o referencia del pedido;
- II. Nombre completo del comprador;
- III. Descripción detallada de la anomalía o problema identificado;
- IV. Fotografías claras y suficientes que permitan apreciar el estado del producto;
- V. Cualquier otra información o evidencia que pueda contribuir a la evaluación del caso.

Una vez recibida la solicitud, Bottega Tenreiro podrá realizar una evaluación preliminar con base en la información proporcionada.

Cuando las características de la incidencia lo requieran, Bottega Tenreiro podrá solicitar el envío físico del producto para llevar a cabo una inspección técnica y determinar la procedencia de la garantía.

Las instrucciones relativas al envío del producto serán comunicadas previamente al cliente. El cliente no deberá enviar la prenda o producto sin haber recibido las instrucciones correspondientes, salvo que la legislación aplicable disponga lo contrario.

Artículo 59. Resolución de la garantía

Cuando, después de la evaluación correspondiente, se confirme la existencia de un defecto de fabricación, **Bottega Tenreiro adoptará la medida que resulte procedente atendiendo a las circunstancias particulares del caso y a las disposiciones legales correspondientes.**

Entre las medidas que podrán resultar aplicables se encuentran:

- A. Reparación del producto, cuando ésta sea procedente;
- B. Sustitución por un producto idéntico o, cuando resulte necesario y sea legalmente procedente, por uno de características equivalentes;

- C. Emisión de un crédito o saldo a favor para futuras compras, cuando dicha alternativa sea aceptada por el cliente y resulte legalmente procedente;
- D. Reembolso total o parcial del importe efectivamente pagado, cuando corresponda conforme a la legislación aplicable o a las condiciones de la operación.

La solución aplicable será comunicada al cliente de manera clara, indicando, cuando corresponda, las condiciones y procedimiento para hacerla efectiva.

Ninguna de las alternativas previstas en este artículo deberá interpretarse como una limitación o renuncia a los derechos mínimos que correspondan al consumidor conforme a la legislación vigente.

Artículo 60. Productos sustituidos

Cuando un producto sea sustituido por Bottega Tenreiro como consecuencia de la aplicación de una garantía, **el producto reemplazado podrá quedar a disposición de Bottega Tenreiro para efectos de inspección, control de calidad y gestión interna.**

En aquellos casos en que legalmente corresponda la transmisión de propiedad del producto sustituido a favor de Bottega Tenreiro, dicha transmisión se realizará conforme a las disposiciones aplicables y a las condiciones comunicadas al cliente.

Lo establecido en el presente artículo no afectará los derechos del consumidor que resulten aplicables conforme a la legislación vigente.

CAPÍTULO XI. REEMBOLSOS

Artículo 61. Procedencia de los reembolsos

El reembolso del importe pagado por el cliente procederá en aquellos casos en que, de conformidad con las circunstancias de la operación, los presentes Términos y Condiciones o la legislación aplicable, resulte procedente.

De manera enunciativa mas no limitativa, podrán dar lugar a un reembolso los siguientes supuestos:

- A. Existencia de un defecto de fabricación que no pueda ser razonablemente reparado o cuya reparación no resulte procedente, cuando corresponda la restitución del importe conforme a la legislación aplicable;
- B. Cancelación del pedido por parte de Bottega Tenreiro debido a la falta de disponibilidad o inexistencia del producto adquirido;
- C. Imposibilidad de entregar el producto por causas atribuibles exclusivamente a Bottega Tenreiro;
- D. Ejercicio de cualquier derecho de devolución o reembolso reconocido al cliente por la legislación aplicable;
- E. Cualquier otro supuesto en el que, conforme a las circunstancias particulares de la operación, resulte legalmente procedente.

La procedencia del reembolso será determinada atendiendo a las características específicas de cada caso, a las condiciones de la compra y a las disposiciones legales aplicables.

Artículo 62. Medio utilizado para efectuar el reembolso

Salvo que las circunstancias de la operación, los reembolsos serán realizados preferentemente mediante el mismo método de pago utilizado por el cliente para efectuar la compra.

Cuando por razones operativas, técnicas o legales no resulte posible utilizar el medio de pago original, Bottega Tenreiro podrá acordar, a disposición que el cliente así lo quiera, un mecanismo alternativo de reembolso, siempre que éste sea legalmente válido y permita efectuar la restitución correspondiente.

En ningún caso la utilización de un mecanismo alternativo podrá implicar la renuncia del cliente a los derechos que le correspondan conforme a la legislación aplicable.

En caso de proceder una devolución por defecto de confección, la situación podrá subsanarse mediante:

- A. Sustitución por una prenda equivalente
- B. Emisión de un crédito en tienda con 12 meses de vigencia.

No se realizan reembolsos en efectivo

Artículo 63. Plazo para efectuar el reembolso

Una vez determinada y autorizada la procedencia del reembolso, Bottega Tenreiro iniciará el proceso correspondiente dentro del plazo establecido en la legislación aplicable o, cuando ésta no establezca un plazo específico, dentro de un periodo razonable atendiendo a las circunstancias de la operación.

El tiempo requerido para que los recursos sean efectivamente reflejados en la cuenta, tarjeta o instrumento financiero del cliente podrá variar dependiendo de los procesos internos de la institución financiera, banco o proveedor de servicios de pago correspondiente.

Bottega Tenreiro no será responsable por los tiempos adicionales que deriven exclusivamente de los procedimientos internos de dichas instituciones o proveedores, siempre que la empresa haya iniciado oportunamente el proceso de reembolso que le corresponda.

Artículo 64. Conceptos no sujetos a reembolso

Salvo que la legislación aplicable disponga lo contrario o que los conceptos correspondientes deriven de un incumplimiento, error o circunstancia atribuible a Bottega Tenreiro, no serán objeto de reembolso los siguientes conceptos:

- A. Gastos de envío originalmente contratados, cuando el servicio haya sido efectivamente prestado y no exista obligación legal de restituirlos;
- B. Servicios adicionales solicitados expresamente por el cliente y que hayan sido efectivamente prestados;
- C. Costos adicionales derivados de servicios de envío urgente, especial o de características distintas a las ofrecidas ordinariamente, cuando éstos hayan sido solicitados por el cliente.

CAPÍTULO XII. LIMITANTE DE RESPONSABILIDAD

Artículo 65. Alcance de la responsabilidad de Bottega Tenreiro

Bottega Tenreiro será responsable del cumplimiento de las obligaciones que le correspondan de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, la legislación aplicable y la naturaleza de cada operación comercial.

La responsabilidad máxima de la Marca, bajo cualquier circunstancia, se limita exclusivamente al valor pagado por la prenda adquirida, excluyendo gastos indirectos, daños consecuenciales, lucro cesante o cualquier otro concepto.

Las disposiciones contenidas en el presente Capítulo tendrán como finalidad delimitar razonablemente el alcance de las responsabilidades de Bottega Tenreiro respecto de circunstancias que se encuentren fuera de su control, sin que puedan interpretarse como una exclusión, limitación o renuncia de aquellos derechos del consumidor que, conforme a la legislación aplicable, sean irrenunciables o no puedan ser válidamente excluidos mediante acuerdo entre las partes.

Artículo 66. Información publicada en el Sitio Web

Bottega Tenreiro realizará esfuerzos razonables para procurar que la información publicada en el Sitio Web sea clara, suficiente, actualizada y precisa.

No obstante, debido a la naturaleza de los sistemas digitales y de la actualización constante de la información comercial, podrán presentarse errores involuntarios o inconsistencias relacionadas, de manera enunciativa mas no limitativa, con:

- A. Precios;
- B. Disponibilidad de productos;
- C. Especificaciones o características técnicas;
- D. Fotografías o representaciones visuales;
- E. Descripciones de productos;
- F. Información relacionada con promociones o condiciones comerciales.

Cuando el error sea manifiesto y resulte material para la operación de compra, Bottega Tenreiro podrá adoptar las medidas que legalmente correspondan respecto de la operación afectada, informando al cliente de manera clara y

oportuna y respetando en todo momento los derechos que le reconozca la legislación aplicable.

La corrección de errores en la información publicada no afectará los derechos que, en su caso, ya hubieren sido adquiridos legítimamente por el consumidor conforme a la legislación aplicable.

La Marca se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, sin previo aviso. Los términos aplicables serán aquellos **vigentes al momento de la compra.**

Artículo 67. Fuerza mayor y caso fortuito

Bottega Tenreiro no será responsable por el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de aquellas obligaciones que resulte directamente atribuible a acontecimientos extraordinarios, imprevisibles o inevitables que se encuentren fuera de su control razonable y que impidan materialmente su cumplimiento.

Entre dichos acontecimientos podrán encontrarse, de manera enunciativa mas no limitativa:

- A. Desastres naturales;
- B. Conflictos laborales generalizados;
- C. Actos, disposiciones o medidas de autoridad que impidan o restrinjan el cumplimiento de las obligaciones correspondientes;
- D. Interrupciones generalizadas de servicios públicos esenciales;
- E. Emergencias sanitarias o pandemias;
- F. Fallas generalizadas de los servicios de telecomunicaciones o infraestructura tecnológica;
- G. Conflictos armados, disturbios o situaciones de emergencia de naturaleza extraordinaria;
- H. Cualquier otro acontecimiento que reúna las características necesarias para ser considerado caso fortuito o fuerza mayor.

Mientras subsista la circunstancia que imposibilite temporalmente el cumplimiento, las obligaciones directamente afectadas podrán quedar suspendidas únicamente durante el periodo y en la medida estrictamente necesarios.

Una vez que desaparezca la causa que originó la suspensión, Bottega Tenreiro realizará esfuerzos razonables para reanudar el cumplimiento de las obligaciones afectadas.

Lo anterior no impedirá el ejercicio de los derechos que, en su caso, correspondan al consumidor conforme a la legislación aplicable.

Artículo 68. Servicios prestados por terceros

Para la operación, funcionamiento y prestación de determinados servicios relacionados con el Sitio Web, Bottega Tenreiro podrá apoyarse en proveedores y prestadores de servicios independientes, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, plataformas y procesadores de pago, empresas de mensajería y logística, proveedores de servicios tecnológicos, servicios de alojamiento web y herramientas de comunicación.

Cuando una incidencia derive exclusivamente de actos, omisiones, fallas o interrupciones atribuibles directamente a alguno de dichos terceros y que se encuentren fuera del control razonable de Bottega Tenreiro, la empresa no será responsable por las consecuencias directamente ocasionadas por dicho tercero, en la medida permitida por la legislación aplicable.

No obstante, Bottega Tenreiro realizará esfuerzos razonables para proporcionar al cliente la asistencia que se encuentre dentro de sus posibilidades y, cuando corresponda, facilitar la comunicación o gestión necesaria con el proveedor involucrado.

Lo anterior no limitará las obligaciones o responsabilidades que legalmente correspondan a Bottega Tenreiro frente al consumidor.

CAPÍTULO XIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 69. Tratamiento de datos personales

Bottega Tenreiro realizará el tratamiento de los datos personales de sus clientes y usuarios de conformidad con su Aviso de Privacidad vigente y con

las disposiciones establecidas en la legislación mexicana aplicable en materia de protección de datos personales.

Los datos personales recabados serán tratados para las finalidades informadas al titular en el Aviso de Privacidad correspondiente y, cuando resulte necesario, para aquellas finalidades adicionales respecto de las cuales se obtenga el consentimiento correspondiente o que se encuentren permitidas por la legislación aplicable.

El tratamiento de los datos personales se realizará observando los principios y obligaciones establecidos por la normativa vigente en materia de privacidad y protección de datos personales.

Artículo 70. Seguridad de la información

Bottega Tenreiro implementará y mantendrá medidas administrativas, técnicas y físicas razonables y adecuadas, de acuerdo con la naturaleza de la información tratada y los riesgos asociados, con la finalidad de proteger los datos personales y demás información bajo su responsabilidad frente a pérdida, daño, alteración, destrucción, acceso, uso o tratamiento no autorizado.

Las medidas de seguridad podrán ser actualizadas o modificadas periódicamente atendiendo a los avances tecnológicos, cambios en los procesos internos, naturaleza de los datos tratados y riesgos identificados.

No obstante, debido a la naturaleza de los sistemas digitales y de las comunicaciones a través de Internet, Bottega Tenreiro no podrá garantizar la inexistencia absoluta de riesgos de seguridad, sin perjuicio de las obligaciones que legalmente le correspondan.

Artículo 71. Cookies y tecnologías similares

El Sitio Web podrá utilizar cookies, archivos de almacenamiento local, píxeles, etiquetas y otras tecnologías similares destinadas, entre otras finalidades, a facilitar la navegación, recordar determinadas preferencias, mejorar la experiencia del usuario, analizar el funcionamiento del Sitio Web, obtener información estadística y optimizar los servicios ofrecidos.

El uso de estas tecnologías estará sujeto a las disposiciones y condiciones establecidas en el Aviso de Privacidad y, cuando corresponda, en las herramientas de configuración o gestión disponibles en el Sitio Web.

El usuario podrá configurar determinados aspectos de su navegador o dispositivo para limitar, bloquear o eliminar algunas cookies. Sin embargo, la desactivación de determinadas tecnologías podrá afectar la disponibilidad o funcionamiento de algunas características del Sitio Web.

CAPÍTULO XIV. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 72. Modificaciones a los Términos y Condiciones

Bottega Tenreiro podrá modificar, actualizar o complementar los presentes Términos y Condiciones cuando resulte necesario para reflejar cambios en su operación, productos o servicios ofrecidos, procesos internos, funcionalidades del Sitio Web o disposiciones legales aplicables.

Las modificaciones serán publicadas en el Sitio Web e indicarán, cuando resulte pertinente, la fecha a partir de la cual surtirán efectos.

Las modificaciones no afectarán las operaciones que hayan sido celebradas con anterioridad a su entrada en vigor, salvo que una disposición legal aplicable establezca expresamente lo contrario.

Será responsabilidad del usuario consultar periódicamente la versión vigente de los presentes Términos y Condiciones.

Artículo 73. Nulidad o inaplicabilidad parcial

En caso de que alguna disposición de los presentes Términos y Condiciones sea declarada inválida, nula, ilegal o inaplicable por una autoridad competente, dicha determinación afectará únicamente la disposición correspondiente y no tendrá como consecuencia, por sí misma, la invalidez o inaplicabilidad del resto de las disposiciones.

Las demás cláusulas continuarán vigentes y producirán sus efectos jurídicos en la medida en que ello sea legalmente posible.

Cuando resulte necesario, la disposición afectada será interpretada o sustituida de manera que se preserve, en la mayor medida jurídicamente posible, la finalidad legítima perseguida por la disposición original.

Artículo 74. Atención y servicio al cliente

Para realizar consultas, reportar incidencias o solicitar asistencia relacionada con pedidos, pagos, envíos, garantías, cambios, devoluciones o cualquier otro aspecto relacionado con los presentes Términos y Condiciones, los clientes podrán comunicarse con Bottega Tenreiro a través de los canales oficiales de atención publicados en el Sitio Web.

Los medios de contacto, horarios de atención y demás condiciones aplicables al servicio de atención al cliente podrán ser modificados por Bottega Tenreiro, procurando mantener dicha información actualizada y disponible para los usuarios.

Artículo 75. Solución de controversias y jurisdicción

Las partes procurarán resolver de buena fe y de manera amistosa cualquier diferencia, reclamación o controversia que pudiera surgir con motivo de la interpretación, aplicación, cumplimiento o ejecución de los presentes Términos y Condiciones.

Cuando no sea posible alcanzar una solución mediante comunicación directa o previo intento de utilizar Métodos Alternos, las partes podrán acudir a las instancias administrativas o jurisdiccionales que resulten competentes conforme a la legislación aplicable de los Estados Unidos Mexicanos.

Tratándose de relaciones de consumo, ninguna disposición de los presentes Términos y Condiciones deberá interpretarse como una renuncia, limitación o restricción de los derechos que la legislación mexicana, incluyendo la Ley Federal de Protección al Consumidor, reconoce a los consumidores.

La competencia de las autoridades administrativas y tribunales se determinará conforme a las disposiciones legales aplicables, sin que el presente artículo pueda entenderse como una renuncia anticipada a los derechos o medios de defensa reconocidos al consumidor.