

TERMINOS Y CONDICIONES MEDIVANAT

Conoce los **términos y condiciones** para poder utilizar los servicios de MEDIVANAT.

Descubre las responsabilidades que tenemos como empresa y las responsabilidades que tienes como usuario.

Así como el procedimiento de compra dentro del sitio, todos nuestros métodos de pago.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB

Los servicios y transacciones que se efectúen a través del sitio web www.medivanat.com.mx se sujetan a los presentes términos y condiciones (en adelante, los "Términos y Condiciones del Sitio Web").

Se entiende que las personas que visiten interactúen, se registren o efectúen transacciones a través del Sitio Web (en adelante, los "Usuarios" y/o los "Usuarios Adquirentes") han aceptado y están sujetos a los "Términos y Condiciones del Sitio Web".

La "Sociedad" se reserva el derecho de modificar los "Términos y Condiciones del Sitio Web". Cualquier modificación de los "Términos y Condiciones del Sitio Web" se publicarán en el Sitio Web y, en su caso, se podrán informar a los "Usuarios" por cualquier otro medio según lo determine la "Sociedad". EN EL ENTENDIDO DE QUE LAS MODIFICACIONES A LOS "TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB" EN NINGÚN CASO SE APLICARÁN DE MANERA RETROACTIVA EN PERJUICIO DE LOS "USUARIOS", SÓLO SERÁN APLICABLES EN RELACIÓN CON LOS PEDIDOS O COMPRAS QUE SE REALICEN A PARTIR DE LA ENTRADA EN VIGOR DE LOS NUEVOS "TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB".

Sobre el Sitio:

El "Sitio Web" contiene un listado de "productos" de salud (en adelante, los "Demás Productos"), producidos, fabricados, elaborados, empaquetados, almacenados, distribuidos y vendidos, por Laboratorios, Fábricas, Almacenes de acondicionamiento, depósito y distribución, Droguería, Botica, Farmacia o demás terceros (en adelante los "Fabricantes o Distribuidores") que utilizan como canal de suministro y entrega el "Sitio Web".

En consecuencia, el "Usuario" que mediante el canal de suministro o entrega adquiere un "producto" por medio del Sitio Web (en adelante, el "Usuario Adquirente"), declara BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, haber consultado previamente a un médico o profesional de la salud, para el uso o consumo de dicho "Producto".

La "Sociedad" es una prestadora de servicios, repartidora o canal de suministro y entrega de los "Productos" a través del Sitio Web, y asume y entiende que el "Usuario Adquirente" ha contratado de buena fe con la "Sociedad", consultado previamente a un profesional de la salud para el uso o consumo de dicho "Producto".

En consecuencia, la "Sociedad" no acepta responsabilidad alguna derivada de los efectos adversos, daños o consecuencias inesperadas con ocasión de la aplicación, consumo, uso o toma de cualquier "Producto" por parte del "Usuario Adquirente", sin que medie fórmula médica y/o la consulta previa de un especialista.

El “Usuario Adquirente” expresamente reconoce que los “Productos” son producidos, fabricados, elaborados, empaquetados, distribuidos y vendidos por “Fabricantes o Distribuidores”, por lo que renuncia a reclamar a la “Sociedad” todo daño o perjuicio derivado del consumo del “Producto” producido, fabricado, elaborado, empaquetado, distribuido y vendido por terceros.

Por lo tanto, la Compañía, no se hace responsable del mal uso o uso indebido de la información o contenido del “Sitio Web” por parte de los “Usuarios” o los “Usuarios Adquirentes” ni ninguna consecuencia que de ello se desprenda, incluyéndose, pero sin limitarse a lesiones y/o daños a personas o propiedades que surjan por responsabilidad de un producto, negligencia u otro motivo.

En ningún caso, la Compañía será responsable por daños de responsabilidad civil contractual y extracontractual, ni será responsable de: (I) cualesquiera pérdidas que no fueran atribuibles a incumplimiento alguno por su parte, (II) pérdidas, incluyendo lucro cesante, de ingresos, de contratos, de ahorros previstos, de datos, pérdida del fondo de comercio o gastos innecesarios incurridos, ni de (III) cualesquiera pérdidas indirectas o de carácter consecuencial que no fueran razonablemente previsibles por ambas partes en el momento en que el “Usuario” hubiera comenzado a utilizar los servicios de entrega o reparto del “Sitio Web”. Tampoco seremos responsables de ninguna demora o falta de cumplimiento de nuestras obligaciones derivadas de los presentes “Términos y Condiciones del Sitio Web”, que fuera atribuible a circunstancias ajenas a nuestro control razonable. Esta disposición no afecta el derecho de los “Usuarios” y/o los “Usuarios Adquirentes” a recibir el producto o prestación del servicio en un plazo razonable, o a recibir el oportuno reembolso para el caso de que no pudiéramos suministrarle tales productos o servicios en un plazo razonable por cualquier causa ajena a nuestro control previsible.

La “Sociedad” se reserva el derecho de corregir errores, omisiones o inexactitudes, y no garantiza que el “Sitio Web” funcionará sin interrupciones o errores, ni asegura la disponibilidad ni la capacidad de uso de los servicios de compra en línea.

Otros sitios web:

La “Sociedad” no se hace responsable por el uso no autorizado del contenido del “Sitio Web” por parte de sitios diferentes al “Sitio Web” (en adelante, los “Otros Sitios Web”).

La “Sociedad” no se hace responsable por la exactitud, la confiabilidad, la actualidad, la disponibilidad o la integridad del contenido o la información que se encuentre en “Otros Sitios Web”. Tampoco acepta responsabilidad alguna por fallas técnicas o acceso no autorizado de terceros a transmisiones de Usuarios.

El acceso al “Sitio Web” y a “Otros Sitios Web” con el propósito de hacer consultas sobre los “Productos” ofrecidos a través del “Sitio Web”, incluyendo la información, los servicios, los productos, y otros recursos que aparezcan en ellos, queda bajo exclusiva responsabilidad del “Usuario” y del “Usuario Adquirente”.

Sobre el contenido del Sitio Web:

El contenido del “Sitio Web” no es una guía para la automedicación, ni un reemplazo del asesoramiento, diagnóstico o tratamiento médico, ni debe considerarse como responsable sanitario de los establecimientos a que se refiere el artículo 257 de la Ley General de Salud, por lo que la identidad, pureza y seguridad de sus productos no es imputable a la “Sociedad”.

El contenido del “Sitio Web” es meramente informativo, y no debe usarse para determinar el tratamiento de ningún tipo de afección o enfermedad o similares, ni como medio para garantizar la identidad, pureza y seguridad de los productos, al ser un mero canal de entrega o reparto de los mismos, por lo que no requiere de “Responsable Sanitario” en términos de la Ley General de Salud.

Este "Sitio Web", la información y los recursos relacionados con la salud no tienen como objetivo ni deben interpretarse como el asesoramiento o la prestación de servicios médicos, de enfermería, farmacéuticos o de cuidado de la salud profesional ni como la práctica de la medicina, la enfermería o el cuidado de la salud profesional en ninguna jurisdicción.

Es deber de los "Usuarios" y los "Usuarios Adquirentes", recibir la asesoría de un profesional de la medicina de acuerdo con el tipo de producto que vaya a adquirir, así como de un "Responsable Sanitario".

Así mismo, el "Usuario" y el "Usuario Adquirente", se obligan a verificar la información del producto (incluso los prospectos del empaque) con respecto a dosificación, precauciones, advertencias, interacciones y contraindicaciones antes de administrar o usar cualquier dispositivo, medicamento, hierba, vitamina o suplemento mencionado en el "Sitio Web", consultando en su caso al "Responsable Sanitario" que requiera.

El "Usuario" y el "Usuario Adquirente", entiende y acepta que ni la "Sociedad" ni sus proveedores son responsables de reclamaciones, pérdidas o daños directos o indirectos con ocasión del uso de este "Sitio Web", de los recursos informativos que contiene este "Sitio Web" o a los que se puede acceder a través de él.

El "Usuario" y el "Usuario Adquirente", entienden y aceptan que el tratamiento adecuado de afecciones depende de determinados factores que incluyen, entre otros, su historia clínica, su alimentación, su estilo de vida y su régimen de medicamentos.

El "Usuario" y el "Usuario Adquirente", entienden que su proveedor de cuidado de la salud puede evaluar y tratar mejor sus necesidades de salud particulares.

El "Usuario" y el "Usuario Adquirente", entienden que antes de comenzar una nueva dieta, un plan de ejercicio o un régimen de suplementos, deben consultar con su proveedor de cuidado de la salud o médico. Si padece una crisis de salud, llame a su médico o comuníquese con su servicio de asistencia de emergencia local de inmediato.

La "Sociedad" no se hace responsable de las afirmaciones de los "Fabricantes o Distribuidores" o de otros sobre la eficacia de los productos.

La "Sociedad" no otorga garantías con respecto a los "Productos", incluyendo, pero sin limitarse a garantías de comerciabilidad o idoneidad para un fin particular. De la información que suministre la "Sociedad" a través de su "Sitio Web" no podrá colegirse la existencia de ningún tipo de garantía.

Registro de nuestros Usuarios:

La "Sociedad" opera el "Sitio Web", mediante el cual los "Usuarios" y los "Usuarios Adquirentes" podrán adquirir principalmente "Productos de Terapia Alternativa", además de los "Demás Productos". El registro del "Usuario" en este "Sitio Web", constituye una condición indispensable para comprar "Productos de Terapia Alternativa" y "Demás Productos" a través del mismo. Para ello, el "Usuario" debe registrarse en la página de registro, proporcionando sus datos básicos, incluyendo información personal, tales como nombre, apellidos, dirección, correo electrónico, teléfonos. El "Usuario" al ingresar sus datos deberá comprobar ser propietario de los mismos y declara bajo protesta de decir verdad, que los mismos corresponden a información veraz y vigente.

La "Terapia Alternativa" y los "Demás Productos" sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar conforme a la legislación vigente de los Estados Unidos Mexicanos (en lo sucesivo "México").

El registro y las compras por parte de los "Usuarios" en el "Sitio Web" deberán ser realizados por mayores de edad exclusivamente. No podrán solicitar el servicio de entrega para adquirir los "Productos" las personas que no tengan esa capacidad de goce y ejercicio. Los actos que éstos realicen en el "Sitio Web" serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan.

La información de registro de los "usuarios" será tratada de conformidad con el "aviso de privacidad integral de la "sociedad" atento a lo dispuesto por la ley federal de protección de datos personales en posesión de los particulares, y será recolectada, almacenada y utilizada por la "sociedad", manteniendo los estándares de seguridad suficientes para impedir cualquier adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y garantizando los derechos de los titulares de los datos.

La información solicitada en el registro tiene por objeto la inscripción del "Usuario" para acceder al "Sitio Web" y eventualmente solicitar el servicio de entrega de "Terapia Alternativa" y "Demás Productos" ofrecidos en el "Sitio Web". La información podrá ser utilizada con propósitos estadísticos y promocionales.

Una vez registrado, si el "Usuario" decide solicitar el servicio de entrega de "Terapia Alternativa" y "Demás Productos" que se mencionan en el Sitio, según el medio de pago seleccionado, será necesario que provea su información financiera, incluyendo información específica de su tarjeta de crédito, dirección en la que recibe las facturas, teléfono y dirección a la que desea que la "Sociedad" envíe sus productos.

Formación del Consentimiento de Compra:

El consentimiento por parte del "Usuario" se manifiesta en los pasos de compra establecidos en el "Sitio Web" aceptando cada uno de ellos y se perfecciona con la manifestación final de compra después de haber revisado el resumen del pedido, y que para todos los efectos legales se considerará como su "Firma Electrónica" en términos del Código de Comercio. Antes de la confirmación final de compra, el "Usuario" podrá cancelar la compra en cualquier momento.

La "Sociedad" expedirá un acuse de recibo del mismo al correo electrónico registrado por el "Usuario" al registrarse, el cual contendrá información del precio exacto a pagar incluyendo los impuestos (si aplica), gastos de envío, la forma en que se realizó el pago. Cuando el "Usuario" realice su primer pago en línea con tarjeta en el "Sitio Web" de la "Sociedad", deberá acreditar un proceso de autenticación de identidad con fines de evitar fraudes por el uso indebido de tarjetas de crédito o débito. Si el "Usuario" solicita, además, una factura esta será enviada a dicha dirección de correo electrónico (en lo sucesivo "Recibo o Factura"). En caso de solicitarse "Factura Electrónica" deberán proporcionarse los datos previstos por la legislación fiscal vigente, tales como nombre o denominación, dirección fiscal y Registro Federal de Contribuyentes (R.F.C.).

Procedimiento de Compra de Productos:

Por medio de este "Sitio Web", se informa de manera inequívoca y fácilmente accesible al "Usuario," los pasos que deben seguirse para solicitar los servicios de reparto y entrega en la compra "Terapia Alternativa" y "Demás Productos" a través del "Sitio Web".

Se podrán utilizar los medios de pago informados en el "Sitio Web". En caso de utilizarse las tarjetas bancarias aceptadas en este "Sitio Web", los "Usuarios" están sujetos a los términos y condiciones del Banco emisor, sin que a la "Sociedad" tenga responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

El procedimiento de compra o contratación de los Productos a través del "Sitio Web" es el siguiente:

1. Todo "Usuario" que pretenda adquirir "Terapia Alternativa" y "Demás Productos" a través del Sitio Web deberá estar previamente inscrito en el "Sitio Web".

2. La "Terapia Alternativa" y "Demás Productos" se agregan al "Carrito de Compras".

3. Para confirmar la compra, se deberá dar "click" en el botón "Agregar al carrito" asociado a los "Productos" que deseen comprarse.

4. Introduzca los datos que se le soliciten (tales como dirección, teléfono, datos de facturación, etc.), así como los datos de la forma de pago. Considera que:

♣ **Tarjeta de crédito o débito:** Sujeto a un proceso de seguridad que aplica únicamente a pagos en los que se ha ingresado un nuevo plástico y que certifica la autorización del dueño del plástico para realizar el cargo.

♣ **Pago contra entrega:** Aplica únicamente a la Ciudad de México.

♣ **Depósito en efectivo:** Sólo imprime tu confirmación de pedido donde viene tu código de barras y responde mandando un comprobante en fotografía de tu pago.

♣ **Las transacciones interbancarias** podrán generar un costo adicional ajeno a MEDIVANAT, para mayor información consulte a su banco.

5. Su declaración de voluntad de compra queda emitida mediante la confirmación tácita de los "Términos y Condiciones del Sitio Web" y el click en el botón "comprar".

6. La adquisición de "Terapia Alternativa" y "Demás Productos" a través del "Sitio Web" conforme a los presentes "Términos y Condiciones" dependerá en todo momento de la disponibilidad de los "Productos", así como en la verificación de Datos Personales y Bancarios que el "Usuario" presente al momento de realizar su pago. En caso de que se pretenda adquirir algún producto que por cualquier razón no se encuentre disponible, la "Sociedad" lo comunicará al "Usuario" y no estará obligado a realizar la entrega del mismo. En estos casos no se cobrará monto alguno de dinero al "Usuario".

7. La "Sociedad" por conducto de sus empleados, factores, comisionistas, apoderados, encargados, empresas o la persona que ésta designe, procederá a hacer la entrega del o los "Productos" en la dirección proporcionada por el "Usuario" dentro de los tiempos establecidos en "El Sitio Web". En servicio al interior de la república o en zonas donde la entrega local no esté habilitada, cualquier cambio o gestión en la entrega del pedido deberá realizarse a través del servicio de entrega bajo demanda gestionado por las empresas contratadas, que en este caso es el servicio de paquetería **DHL, ESTAFETA y BORZO**

10. En caso de que la persona que haya realizado la compra, o alguien más a quien ésta haya designado, no se encuentre en el domicilio proporcionado al momento en que se lleve a cabo la entrega, la Compañía cumplirá con su obligación de entrega del producto manteniendo dicho producto disponible para el Usuario en sus oficinas, esto bien, con cargos adicionales por transporte de retorno.

11. La "Sociedad" va a dar avisos del estatus de sus pedidos mediante los canales que el "Usuario" haya proporcionado, estos pueden ser: Email, llamada, WhatsApp o SMS.

12. El pedido se encontrará sujeto a evaluación, por lo que la "Sociedad" se reserva el derecho a la cancelación de sus pedidos sin previo aviso.

Políticas de Cambios y Devoluciones:

En el evento de presentarse defectos en la calidad o idoneidad de los "Productos" adquiridos a través del "Sitio Web" dentro del término de garantía del respectivo producto, se podrá hacer uso de la garantía legal en los términos estipulados en los presentes "Términos y Condiciones del Sitio Web".

Para que sea procedente solicitar cambio o devolución de dinero se requiere que el objeto de la obligación contractual

*Haya sido entregado defectuoso

*El producto requerido se encuentra fuera de inventario

*El producto requerido no es apto para el consumo ya que su naturaleza de origen haya sido alterada o modificada.

Para que procedan los cambios o la devolución de dinero en los casos de pedido entregado, se requiere que hayan sido solicitados dentro del plazo de 1 hora posterior a recibirlo.

Una vez cancelada la orden comenzaremos con el proceso de reembolso, realizándose específicamente por la misma vía o método de pago que usaste en la compra, en un periodo no mayor a 72 horas hábiles, el tiempo en que se verá reflejado dependerá directamente de la institución o plataforma utilizada para realizar dicha acción.

En caso de pago con tarjeta de crédito, tarjeta de débito, se tramitará al mismo plástico del cual se originó la compra.

En el supuesto de Pago en Efectivo, Transferencia o Depósito en Tienda de Conveniencia el reembolso se hará a una cuenta Bancaria a nombre del titular de la Orden

* Este plazo está sujeto a cambios en las políticas o términos y condiciones propios de las plataformas bancarias.

Bajo ninguna circunstancia procederán cambios por razones distintas a las arriba mencionadas o por las expresamente contempladas en la Ley. Es decir, frente a los productos ofrecidos por la Compañía no procederán cambios por razones atribuibles a los gustos, apreciaciones o cambios de decisión del "Usuario". Así mismo no es procedente el cambio o devolución de dinero en pedidos de "mayoreo" y/o "alta especialidad".

Si el "Usuario" realiza un Pedido para el Interior de la República Mexicana, el "Seguimiento" "Cambio" o "Devolución" será gestionado directamente con MEDIVANAT y deberá entregar las evidencias que solicite así la "Sociedad" para el cumplimiento de las condiciones que así requiere dicho procedimiento.

Facturación:

Con base en el [Artículo 39](#). Del Reglamento del Código Fiscal de la Federación, la "Sociedad" no estará obligada a emitir facturas después de haber pasado 7 días hábiles después de la compra del producto o servicio. Será responsabilidad del "Usuario", proporcionar los datos correctos al momento de la facturación, ya que después de la emisión no se podrá hacer modificaciones a la misma.

Cancelar el Comprobante Fiscal Digital - CFDI

De conformidad con el Artículo 29-A, cuarto y quinto párrafos Del Código Fiscal de la Federación y las reglas 2.7.1.38 y 2.7.1.39 de la Resolución Fiscal vigente, se establece que cuando el emisor de un CFDI requiera cancelarlo podrá enviar al receptor del mismo una solicitud de cancelación a través del buzón tributario o a través de la página del SAT. A fin de cumplir con las disposiciones fiscales, cuando MEDIVANAT, solicite la cancelación de un CFDI emitido a su nombre que supere los \$5,000.00 Pesos y/o que hayan transcurrido tres días Posteriores a la emisión del mismo, usted recibirá a través del buzón tributario la solicitud De Cancelación y deberá manifestar a través del mismo medio, a más tardar dentro de los tres Días siguientes, contados a partir de la recepción de la solicitud, la aceptación o negación de la cancelación del CFDI. En caso de que no realice manifestación alguna Transcurrido el plazo a que se refiere el párrafo Anterior, se considerará aceptada la cancelación. Para más detalles sobre este proceso puede consultar la liga de la página del SAT <https://www.sat.gob.mx/consultas/91447/nuevo-esquema-de-cancelacion>

Medicamentos Refrigerados:

Es responsabilidad del "Usuario" validar la caducidad del producto y sus óptimas condiciones al momento de recibirlo. En caso de aceptar el pedido al mensajero "MEDIVANAT" no se hace responsable de realizar algún cambio o devolución tras los primeros 30 minutos de haber recibido el paquete, ya que no se podrá corroborar la debida refrigeración de dicho producto. El paquete deberá recibirlo un adulto responsable que tenga la facultad de revisar el paquete y cerciorarse de lo siguiente:

- - Que tenga sellos de seguridad intactos.
- - La caja no debe estar dañada, rasgada o rota.
- - El "Producto" no debe estar caliente.
- - En caso de que el producto esté dañado, por favor regresarlo al transportista.
- - Verificar que el producto esté en óptimas condiciones. Por favor colocarlo en el refrigerador inmediatamente. No depositar en el congelador.

Con el fin de garantizar que tu producto refrigerado llega en correctas condiciones de uso, la adquisición de tu empaque refrigerante (CAVA) será obligatoria. Según las piezas refrigerantes en tu pedido, se agregarán las cavas necesarias para el envío/entrega.

Horarios y costos de Reparto:

El tiempo hábil de entrega comienza a partir de la confirmación del pago con excepción de pago contra entrega. Como restricción adicional para el servicio de entrega se cobrará un adicional variable al valor del producto adquirido.

Envíos Locales:

- Las entregas locales se hacen de Lunes a Viernes de 9:30 a 16:30 horas; si se levantó tu pedido después de las 16:00 horas será enviado al siguiente día a partir de las 9:30 horas.

El "Usuario" debe ser consciente de la existencia de situaciones ajenas al servicio que puedan extender el tiempo de entrega, como: Eventos meteorológicos adversos (lluvias, inundaciones, granizo, entre otros), obras, bloqueos viales, distintos puntos de revisión como casetas o puestos de vigilancia y vialidades de difícil acceso que complique la movilidad del repartidor.

Envíos Foráneos:

- Las entregas foráneas se realizan de Lunes a Viernes. Recibirás tu pedido en un máximo de 48 horas hábiles a partir de la confirmación del pago. Aplica para transferencia bancaria, depósitos bancarios, depósitos en efectivo y pago con tarjeta de débito o crédito

Todos los envíos foráneos y de productos refrigerados deben estar pagados de forma anticipada para proceder con el envío.

No se realizan cambios ni devoluciones en estos servicios ya que "MEDIVANAT" no podrá corroborar la debida refrigeración del producto por parte de la mensajería, incumpliendo las condiciones necesarias para procesar dicha solicitud. MEDIVANAT solo tendrá responsabilidad sobre las siguientes situaciones:

- - Envíos sin geles refrigerantes.
- - Envío con caducidades menores a la duración del tratamiento.
- - Envíos sin el empaque adecuado.

Condiciones:

* Existen contratiempos que podrían mover tu ventana de entrega. Como empresa, MEDIVANAT te notificará en todo momento cualquier eventualidad a tu correo electrónico o número registrado con nosotros.

* Los envíos al Interior de la república son a través de la mensajería DHL y está sujeto a cobertura del servicio DHL.

DHL trabaja bajo las siguientes condiciones:

Los Envíos no pueden ser enviados a apartados de correos o códigos postales. Los Envíos son entregados en la dirección del Destinatario facilitada por el Remitente, pero no necesariamente a la persona indicada como Destinatario. Los envíos a direcciones que dispongan de un área central de recepción serán entregados en dicha área.

DHL podrá notificar al Destinatario una entrega a realizar o una entrega fallida. Se le podrán ofrecer al Destinatario opciones de entrega alternativas, tales como entrega otro día, entrega sin necesidad de firma, redirección del envío o recogida en un Punto de Venta de DHL. El Remitente podrá descartar ciertas opciones de entrega bajo petición.

Revisar estas opciones en servicio ODD:

DHL ofrece al Remitente la posibilidad de extender la protección de sus envíos de conformidad con los puntos que a continuación se establecen: Para el caso de pérdida, daño o extravío de los envíos

El seguro de mercancías tiene un costo correspondiente al costo adicional correspondiente al 1% (UNO POR CIENTO) del valor declarado del envío,

La Protección del Valor del Envío no cubre daños o pérdidas indirectas, ni las pérdidas o daños ocasionados por demoras.

Cualquier reclamación sobre su envío deberá de presentarse de forma directa en el Centro de atención a clientes de DHL al teléfono 5553452000

Las reclamaciones están limitadas a una por Envío y su finiquito será completo y final para toda pérdida y daño en relación a dicho Envío siempre y cuando se haya realizado la contratación de un seguro por daño o pérdida.

El seguro de mercancía de DHL no aplica para productos perecederos por lo que este motivo de reclamaciones solo aplica por daños o pérdidas de su envío.

La entrega se realiza en el domicilio en un horario hábil de las 9:00 am y hasta las 19:00 pm, importante dejar una persona en el domicilio, instrucciones en la caseta de vigilancia, portería o con cualquier persona que pueda recibir el pedido en caso de ausencia del titular. Esto ayudará a evitar una devolución por ausencia.

Las entregas de DHL se hacen con cajas cerradas por lo que es responsabilidad de la persona que recibe verificar el contenido una vez recibido el pedido.

Garantía:

Los productos ofrecidos por la "Sociedad" tendrán como término de garantía el de la fecha de vencimiento, sin embargo, los "Usuarios" tendrán expedito su derecho para reclamar la garantía al fabricante del producto.

Uso de los Datos Personales Registrados en el Sitio Web:

La sola inscripción del "Usuario" en el "Sitio Web" será la aceptación expresa, informada y previa para el acceso, archivo, y uso de la información del "Usuario" otorgada a través del "Sitio Web", incluyendo, pero sin limitarse a su información personal y datos sensibles, por parte de la "Sociedad" y de los terceros autorizados en los presentes "Términos y Condiciones del Sitio Web". La finalidad del tratamiento de los datos personales del "Usuario" será la de validar las órdenes de compra, mejorar la labor de información del "Sitio Web", apoyar y mejorar la comercialización y las estrategias de comercialización y promoción de los productos y servicios prestados en el "Sitio Web", analizar perfiles de los "Usuarios", circular y enviar información promocional o comercial de la "Sociedad".

La "Sociedad" sólo transferirá los datos personales de los "Usuarios" a terceros con la única finalidad de entregar los productos o artículos adquiridos por los "Usuarios" y/o prestar los servicios contratados por los "Usuarios". Por ejemplo, cuando los artículos o productos adquiridos por el "Usuario" deben ser entregados por una empresa de mensajería, la "Sociedad" comparte los datos personales del "Usuario" estrictamente indispensables para que se verifique la entrega de los artículos o productos. En cualquier caso, la transferencia de datos personales a terceros y el manejo de los datos personales por parte de dichos terceros, se realiza con estricto apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y nuestro, y será recolectada, almacenada y utilizada por la "Sociedad", manteniendo los términos del "Aviso de Privacidad". Desde este momento, El "Usuario" manifiesta su consentimiento para que sus datos personales puedan ser transferidos por la "Sociedad" a terceros con la única finalidad de entregar los productos o artículos adquiridos por los "Usuarios" y/o prestar los servicios contratados por los "Usuarios". No obstante, lo

anterior, el tercero podrá retirar su consentimiento para que en lo futuro sus datos personales se continúen transfiriendo a terceros para los fines de esta cláusula, para lo cual deberá contactar a la "Sociedad" e informarle de su negativa de compartir sus datos personales. En estos casos, el "Usuario" entiende que su decisión de retirar su consentimiento para que la "Sociedad" transfiera sus datos personales a terceros para los fines de este párrafo, podrá afectar y/o impedir que el "Usuario" realice pedidos, compras o transacciones comerciales en el Sitio Web acepta y reconoce que en el evento que la "Sociedad" transfiera su información personal a otros países, ésta se registrará por la normatividad aplicable en el país de destino.

Con la aceptación de estos "Términos y Condiciones el Usuario" manifiesta libre, expresa y previamente haber sido informado sobre los derechos que la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares le conceden, así como aquellos previstos en el "Aviso de Privacidad".

Derechos de protección al Consumidor:

Las operaciones comerciales realizadas por el "Usuario" en el Sitio Web se rigen principalmente por las disposiciones del Capítulo V ("De las ventas a domicilio, mediatas o indirectas") y Capítulo VIII BIS ("De los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología") de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la sede administrativa para revolver cualquier controversia o disputa entre el "Usuario" y la "Sociedad".

Medios de contacto:

Para cualquier asunto relacionado con las compras, pedidos o transacciones comerciales realizadas por el "Usuario" en el Sitio Web, puede contactar a la "Sociedad" a través de cualquiera de los medios de contacto que se mencionan en el Sitio Web:

Teléfono: Ciudad de México y área Metropolitana: +52 55 80328305

E-mail: medivanat.distribuidora.8310@gmail.com