

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA SITIO DE INFORMACIÓN KREI CONCEPT STORE

Estimado Cliente:

A continuación, ULTRA BOUTIQUES, S.A. DE C.V. (en adelante: "Krei Concept Store") ponemos a su disposición nuestros términos y condiciones para la compraventa de productos que usted adquiere con nosotros dentro de nuestro sitio web. Por favor, lea este documento cuidadosamente toda vez que, al iniciar una operación de compraventa con nosotros, usted manifiesta su consentimiento sobre el contenido de los presentes términos y condiciones. Para cualquier aclaración, queja, o reclamación; ponemos a su disposición los datos de contacto de nuestra empresa en la parte conducente de este instrumento.

Usted podrá en cualquier momento consultar estos términos y condiciones y sus actualizaciones en el presente sitio web.

Finalidad de los presentes términos y condiciones.

Los presentes términos y condiciones fueron elaborados de conformidad a lo establecido por los artículos 76 bis y 76 bis 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y observando lo recomendado por la Norma Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018 publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de abril del año 2019, mismos que establecen las disposiciones a las que se sujetarán todas aquellas personas definidas por dicha norma mexicana como Usuarios o Clientes al ingresar al sitio <https://www.kreiconceptstore.com/> (En adelante el "Sitio")

El principal objetivo de estos términos y condiciones, establecer las bases a las que se sujetarán los procesos de compra, entrega, devolución, reembolso, cambios o cancelaciones llevados a cabo entre usted y nosotros respecto a los productos que se comercializan en este sitio web bajo la modalidad de comercio electrónico; así la navegación y uso de este sitio web.

Estos términos y condiciones solamente regulan el objeto anterior, por lo que usted acepta que Krei Concept Store podrá tener en tienda otros términos y condiciones que pudieren diferir de aquellos publicados en este sitio web. Lo anterior para regular otro tipo de operaciones tales como para otro tipo de operaciones, tales como, enunciativa mas no limitativamente, promociones, eventos, dinámicas etc.

Identificación de las partes.

A) Parte compradora, consumidora o Usuario:

Al realizar una transacción con nosotros, usted en adelante reconoce que adquiere el carácter de “consumidor” o “parte compradora” o “Usuario” frente a GRUPO ULTRA.

Por tal motivo, solamente usted por su propio y personal derecho podrá hacer valer sus derechos y obligaciones frente a GRUPO ULTRA previa acreditación de su identidad frente a nosotros.

B) Parte Vendedora o Provedora.

La persona jurídica – colectiva que será responsable frente al ejercicio de sus derechos y obligaciones con respecto a los productos que usted adquiera por nuestro e-commerce (Comercio Electrónico) será ULTRA BOUTIQUES, S.A. DE C.V (En adelante “Krei Concept Store”).

Usted, por tanto, acepta que ningún otro tercero ajeno a Krei Concept Store o sociedad de nuestro grupo empresarial que no aparezca en dicho ticket o comprobante será responsable frente al ejercicio de sus derechos y obligaciones como consumidor; deslindando a cualquier otra sociedad de nuestro grupo empresarial, sus accionistas, directores, gerentes, prestadores de servicios y colaboradores de responsabilidad al respecto.

Para efectos de cumplir con lo dispuesto por la regla 5.2.1.1. de la norma oficial mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018, ponemos a su disposición nuestros datos de identificación:

Nombre Comercial	“Krei Concept Store”
Denominación o Razón Social	ULTRA BOUTIQUES, S.A. DE C.V.
Domicilio físico en territorio nacional	Calle Los Olivos, Manzana 66 Lote 88, Bodega 6c , Smza 310, Cancún, Benito Juárez, Quintana Roo, C.P. 77560.
Registro Federal de Contribuyentes	UBO171231225
Número telefónico:	9981473138
Correo Electrónico:	contact@kreiconceptstore.com

Mayoría de edad y capacidad jurídica.

El contenido y servicios que ofrece este Sitio están reservados y dirigidos únicamente a personas que tengan capacidad legal para contratar, en términos del artículo 1789 del Código Civil Federal. Usted declara, por tanto, bajo protesta de decir verdad, que es una persona mayor de edad al momento de hacer uso nuestro sitio web.

La conducta de los menores de edad y personas con incapacidad legal que ingresen al Sitio queda bajo la estricta responsabilidad de los padres, tutores o mayor de edad a cuyo cargo se encuentran, en términos de lo establecido en los artículos 1919, 1920 y 1921 del Código Civil Federal

Registro o Acceso de usuario de nuestro sitio.

Para efectos de que usted pueda realizar una adquisición de productos dentro de nuestro sitio web, Krei Concept Store le ofrece mecanismos de autenticación tipo "A" y tipo "B" de conformidad con la regla 7.3 de la Norma Oficial Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018. Para ello será necesario que nos proporcione ciertos datos personales a fin de que podamos crear su cuenta de usuario y darle el tratamiento legítimo que se le informa a usted en nuestro correspondiente Aviso de Privacidad. Usted acepta que Krei Concept Store NO se responsabiliza por la exactitud, precisión y veracidad de los Datos Personales que usted nos proporcione dentro de este sitio. Desde este momento, usted reconoce a Krei Concept Store como sujeto de buena fe únicamente con base en estas características, por lo que usted garantiza y responde en cualquier caso, de la exactitud, precisión, veracidad y vigencia de sus Datos Personales.

En atención a la regla 5.2.1.10 de la Norma Oficial Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018; el procedimiento para crear su cuenta de usuario y contraseña es el siguiente:

1. Ingrese a nuestro sitio web en enlace www.kreiconceptstore.com
2. Haga clic en opción de iniciar "login"
3. Seleccione la opción "nuevo registro".
4. Llene el formulario confirmando los siguientes datos personales: "Nombre + Apellidos / Correo Electrónico/Número de Celular / Contraseña / Confirmar Contraseña / Género / Fecha nacimiento"
5. El sitio web le mostrará su nueva información y le enviará correo electrónico de Bienvenida.
6. Haga clic en iniciar sesión nuevamente con tus credenciales creadas.
7. Inicie en la sección *HOME* con su perfil.

Es responsabilidad exclusiva de usted como Usuario mantener la confidencialidad de su Nombre de Usuario y Contraseña. Por este medio, deslinda de responsabilidad a Krei Concept Store respecto al extravío, robo o sustracción de la misma.

Su Cuenta es personal, única e intransferible, y está prohibido que un mismo Usuario inscriba o posea más de una Cuenta dentro del Sitio. En caso de que Krei Concept Store detecte distintas Cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, usted acepta que Krei Concept Store podrá cancelar, suspender o inhabilitarlas al ser consideradas como una violación a los presentes Términos y Condiciones.

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

Usted como Usuario será el único responsable por todas las operaciones efectuadas en su Cuenta, pues reconoce que acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de su Clave de Seguridad, cuyo conocimiento es exclusivo suyo. En caso de que usted realice compras

como invitado o bajo un mecanismo de autenticación anónimo, usted es responsable por la aceptación que haga sobre estos términos y condiciones.

Reglas del sitio y Código de Conducta del sitio.

El presente sitio web emplea *plug ins* de comentarios (*feedback*) que le permitirá a usted brindar retroalimentación sobre los productos que usted hubiere adquirido con nosotros dentro de nuestro sitio web así como de nuestro nivel y calidad de Servicio. Usted se compromete a brindar comentarios relativos únicamente a los temas anteriores. Por lo tanto, Krei Concept Store se reserva el derecho de bloquear el acceso o remover en forma parcial o total, toda información, comunicación o material que a su exclusivo juicio pueda resultar distinto a los fines anteriores, o bien, pudiere contener contenido el siguiente tipo:

- I. Abusivo, difamatorio, obsceno, sexual o racial;
- II. Fraudulento, artificioso o engañoso;
- III. Violatorio de derechos de autor, marcas o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero;
- IV. Ofensivo o
- V. Se refiera a aspectos que puedan tender a una discriminación por las características enunciadas en el párrafo quinto del artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos por referirse a aspectos relacionados al origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil; de otras personas o cualquier otra que atente contra la dignidad humana de terceros.
- VI. Cualquier forma que contravenga lo establecido en estos Términos y Condiciones.

Propiedad Intelectual del sitio.

El Sitio es propiedad exclusiva Krei Concept Store, por lo cual todo visitante se compromete a no intentar distribuir, alterar o modificar contenido alguno del mismo. El usuario sólo podrá imprimir y/o copiar cualquier información contenida o publicada en el presente exclusivamente para fines de efectuar o dar seguimiento a compras que usted realice frente a nosotros y no para otros fines. La reimpresión, republicación, distribución, asignación, sublicencia, venta, reproducción electrónica o aprovechamiento por cualquier otro medio de cualquier información, documento o gráfico que aparezca en el Sitio, en todo o en parte, para cualquier uso distinto está expresamente prohibido, a menos que Krei Concept Store le haya otorgado al Usuario una autorización previamente y por escrito.

Desde este momento, se le informa que Krei Concept Store NO se reserva la propiedad de cierto contenido de propiedad industrial que aquí se publique, particularmente, sobre los signos distintivos, imágenes, slogans o diseños industriales de los productos de las marcas

que aquí se ofertan, ya que sus derechos propiedad industrial se reservan directamente a los titulares de dicho contenido con quienes Krei Concept Store cuenta con autorización, mediata o indirecta, para distribuirlo en el Sitio para fines de comercialización. Usted se compromete a respetar en todo momento dichos derechos de propiedad industrial.

Mecanismos de Seguridad de la Información.

Para efectos de lo dispuesto en la Norma Oficial Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018 en sus reglas 5.2.1.11 y 4.3.; Krei Concept Store pone a su disposición la siguiente información respecto a la seguridad del sitio:

Medidas para proteger su información y para limitar el uso o divulgación de su información personal

Su información será resguardada bajo estricta confidencialidad. Para prevenir razonablemente el uso o divulgación indebida de la misma, hemos implementado medidas de seguridad física, técnicas y administrativas de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normatividad aplicable.

En particular, contamos con una política de privacidad, cursos de capacitación al personal, acceso restringido a información personal sólo a usuarios autorizados, oficiales de privacidad, un inventario de datos personales (debidamente clasificados por categoría de datos), de los sistemas de tratamiento, análisis de riesgos y cláusulas contractuales.

Política de Seguridad o protección

Al momento de finalizar la compra de un producto en línea, se pedirán datos bancarios los cuales serán capturados mediante un procesador de pago totalmente operado por un proveedor distinto a Krei Concept Store, mismo que ofrece seguridad y confidencialidad de los datos que proporciona, para ello, cuentan con un servidor seguro bajo el protocolo SSL (Secure Socket Layer) de tal manera que la información que envían se transmite encriptada para asegurar su protección.

Este sitio utiliza el certificado <https://www.kreiconceptstore.com/> para proteger los datos que envía de su navegador a nuestro sitio y base de datos. El 100% de las operaciones de cargo a tarjetas de crédito son encriptadas para asegurar su privacidad cuando realiza su pago en línea.

Para verificar que se encuentra en un entorno protegido, asegúrese de que aparezca una "S" en la barra de navegación "https://".

Este sitio tiene vínculos con otros sitios y no es responsable de las prácticas de privacidad o del contenido de tales sitios de Internet. Utilizamos su Dirección IP y cookies para ayudar a diagnosticar el comportamiento de nuestro servidor y para administrar nuestro sitio.

Procedimiento para la adquisición de un producto dentro de nuestro sitio web.

En atención a la Regla 5.2.1.3 de la Norma Oficial Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018 en materia de comercio electrónico; a continuación, ponemos a su disposición el procedimiento para la adquisición de productos dentro de nuestro Sitio:

1. Ingresar al sitio www.kreiconceptstore.com
2. Seleccionar una categoría > Producto.
3. Identificar el/los producto(s) a comprar.
4. Haga Clic sobre el producto deseado y le aparecerá la opción de "Añadir a mi bolsa"
5. Haga Clic en "Añadir a mi bolsa".
6. Ya en la bolsa de compra, haga clic en "Finalizar Compra".
7. Si usted ya es usuario registrado de Krei Concept Store, el Sitio le dará su información de pago y domicilio de envío.
8. Si usted no es usuario registrado aún, tendrá la opción de generar compra como invitado.
9. Te solicita nombre, dirección, teléfono y correo electrónico.
10. Seleccionas tu forma de pago
11. Haga Clic en "Pagar"
12. Se abrirá la sección para introducir los datos de tu tarjeta.
13. Haga Clic en Pagar.
14. Fin del proceso de compra.

Formas de pago

A fin de que usted pueda realizar compras en <https://www.kreiconceptstore.com/> , nuestro sitio web utiliza un procesador de pago operado por un tercero. Este tercero es Operadora Paypal de México, S. de R.L. de C.V. ("PayPal") o bien, Mercado Libre, S. de R.L. de C.V. ("Mercado Pago"), conforme a lo que usted elija. .

El proceso para que usted pueda realizar su pago con dicho tercero dentro del Sitio es el siguiente:

1. Ingresar los datos de pago.
2. Tu navegador le dirigirá a una vista del procesador de pago correspondiente (operado por dicho tercero)
3. En caso de no tener cuenta, te pedirá registrarte al procesador de pago.
4. Selecciona la tarjeta a la que se realizará el cargo.
5. Obligatorio aceptar "Términos y condiciones" de nuestro Proveedor de procesamiento de pago. Usted acepta que Krei Concept Store se hace responsable por el cumplimiento de dichos términos y condiciones. Usted desde este momento acepta que mediante dicha aceptación, formaliza una relación jurídica entre usted y dicho proveedor, dentro de la cual, Krei Concept Store no interviene como parte.
6. Haz Clic en pagar y finalizar compra.

El Sitio de nuestro proveedor de procesamiento de pago le informará si la transacción fue realizada con éxito, o bien, si fue declinada por insuficiencia de fondos.

Usted acepta que Krei Concept Store no recibirá ni almacenará en ningún momento sus datos financieros y que el procesamiento de su pago se gestionará directamente el proveedor de procesamiento de pago correspondiente. A pesar de que el procesador de pago se encuentre dentro del propio sitio web de Krei Concept Store, hacemos de su conocimiento que dicho procesador no está bajo la operación técnica de Krei Concept Store ni de ninguna otra de las sociedades que integran nuestro grupo empresarial. Su operación está totalmente bajo el control de Operadora Paypal de México, S. de R.L. de C.V. en caso de tratarse de "Paypal" y de Mercado Libre, S. de R.L. de C.V. en caso de tratarse de "Mercado Pago".

En virtud de lo anterior, usted acepta que Krei Concept Store no se hace responsable del procesamiento de su pago y usted deslinda de responsabilidad a Ultra Boutiques, S.A. de C.V. sus accionistas, sus socios, sus directores, sus gerentes y a sus colaboradores, así como a las demás sociedades pertenecientes a su grupo empresarial (e.g. Ultrafemme, S.A. de C.V. ; Ultrajewels, S.A. de C.V.) de cualquier conflicto o responsabilidad suscitada en relación con el procesamiento de su pago. Todo conflicto que usted tenga respecto a supuestas insuficiencias de fondos, contragargos o cualquier otro relacionado al procesamiento de su pago, deberá de verlo directamente con dicho proveedor o con su institución bancaria correspondiente (dependiendo del caso) y usted acepta someterse a los términos y condiciones que dichas entidades tengan implementados al respecto.

Condiciones de Facturación.

Forma de obtener su factura.

Las políticas de facturación en Krei Concept Store atienden las disposiciones del Gobierno Federal respecto a las leyes fiscales para emisión de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI).

Se ofrecerá el servicio de facturación por internet, para todas aquellas ventas realizadas por medio del sitio. Para obtener su factura, Usted deberá de ingresar al portal de facturación: <https://facturacion.grupoultra.com/facturacion#>

Al ingresar al sitio, usted deberá de capturar los datos que se requieren y que vienen previstos en el ticket de compra que acompaña a su producto. Posteriormente, el sitio le requerirá ciertos datos personales para la generación de su factura. (Para conocer más a detalle el tratamiento de sus datos personales consulte nuestro [Aviso de Privacidad](#)) Finalmente, usted deberá capturar y revisar los datos para la generación de su factura y así obtener su CFDI.

Los datos fiscales que debe proporcionar el "Usuario" son: Nombre, apellidos, correo electrónico y domicilio de facturación (calle, número exterior, número interior, colonia, municipio, estado y código postal)

Previo a la generación de su factura deberá revisar sus datos fiscales, **ya que una vez generada no podrá hacer ningún cambio a la factura.**

Una vez emitida su factura quedará a disposición del "Usuario" para consulta y descarga en los formatos PDF y XML, por un periodo de 3 (tres) meses a partir de su emisión.

En caso de realizar este proceso anterior fuera del mes en que se efectuó su compra, usted acepta que toda factura generada se hará con fecha de su emisión y no con la fecha de dicha compra.

Plazo que usted tiene para solicitar la facturación de su compra.

Usted acepta desde este momento que el plazo que usted tendrá para solicitar la emisión de su CFDI por las compras que realice al interior del sitio será de 30 (treinta) Días naturales contados a partir de la fecha que usted realizó su compra en el E-Commerce de Krei Concept Store.

Si usted no solicita la emisión de su CFDI en dicho plazo, desde este momento, usted libera de responsabilidad a Ultra Boutiques, S.A. de C.V. sus accionistas, sus socios, sus directores, sus gerentes y a sus colaboradores, así como a las demás sociedades pertenecientes a su grupo empresarial (e.g. Ultrafemme, S.A. de C.V. ; Ultrajewels, S.A. de C.V.) de cualquier conflicto o responsabilidad suscitada en relación a lo anterior y a lo contenido en la fracción VII del artículo 83 y fracción V del art. 29 ambos del Código Fiscal de la Federación así como del artículo 12 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Renuncia de refacturación:

Desde este momento, usted acepta que una vez generada su factura; no habrá lugar a cancelación de la misma. Por lo que le exhortamos a que antes de ingresar sus datos de facturación verifique la idoneidad, veracidad y exactitud de estos. Krei Concept Store no

se hace responsable de cualquier error en el ingreso de dichos datos y usted nos libera de responsabilidad al respecto.

Procedimiento para solicitar la corrección de sus datos fiscales.

En caso de que usted requiera la corrección de sus datos de facturación, o bien, solicite una refacturación, usted acepta que la refacturación solamente podrá realizarse cuando se llenen conjuntamente las siguientes dos situaciones:

1. Sea para corregir datos fiscales.
2. Sea solicitado por usted a Krei Concept Store dentro de las primeras tres semanas de cada mes calendario de la fecha en la que usted realizó su compra.

Para lo cual, deberá someterse al procedimiento siguiente:

1. Deberá remitir un correo electrónico desde su cuenta de usuario acreditada en <https://www.kreiconceptstore.com/checkout/> hacia la siguiente dirección electrónica: contact@kreiconceptstore.com
2. En dicho correo electrónico deberá adjuntar el formato pdf. o xml. del CFDI que desea refacturar.
3. En dicho correo electrónico deberá señalar expresamente qué datos del CFDI desea modificar y deberá de proporcionar la información nueva correspondiente.
4. Una vez que usted envíe su correo electrónico, el contacto de Krei Concept Store remitirá su solicitud al departamento correspondiente y éste último analizará la información. Krei Concept Store le dará una respuesta en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del correo electrónico.

Usted desde este momento acepta que Krei Concept Store no podrá otorgarle la refacturación solicitada cuando existan causas legales o fiscales fundamentadas y justificadas por las cuales no procediere la refacturación conforme a la legislación vigente, o bien, cuando su solicitud de refacturación no hubiese sido formulada acorde al procedimiento anterior.

En caso de que su refacturación proceda, desde este momento acepta que dicha nueva factura se generará con la fecha de su emisión correspondiente y no la fecha de su compra.

Autorización para el cargo automático de su tarjeta bancaria.

Para los efectos del artículo 54 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, usted acepta que Operadora PayPal de México, S. de R.L. de C.V. o Mercado Libre, S. de R.L. de C.V. o cualquier otro proveedor de procesamiento de pago que contratemos, o la institución financiera con la cual pretenda realizar el pago correspondiente, en su caso, realicen el cobro automático a su tarjeta de crédito o débito.

Le reiteramos que Krei Concept Store no procesará pago alguno con usted directamente y, por tanto, no almacenará sus datos financieros, por lo que nos deslinda respecto a cualquier responsabilidad originada por supuestas violaciones al artículo 54 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Responsabilidades derivadas de la falta de funcionalidad, interrupción, accesibilidad o disponibilidad de nuestro sitio web durante su proceso de compra.

Mediante la aceptación de estos términos y condiciones, usted acepta que Krei Concept Store no será responsable por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet.

Krei Concept Store tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo. Los Usuarios NO podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. Krei Concept Store no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su sitio. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a Krei Concept Store.

Si la funcionalidad se interrumpe previo a proceso de pago, el sitio hará la recarga del proceso de inicio. Por otro lado, si la interrupción ocurre en el proceso de pago, usted podrá validar personalmente si no se efectuó cargo alguno su cuenta.

Tus derechos como consumidor por las compras que realices dentro de nuestro sitio web.

A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la regla 5.2.1.4 de la Norma Oficial Mexicana MX-COE-001-SCFI-2018 y con el artículo 76 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor; Krei Concept Store le informa a continuación cuáles son sus derechos como consumidor dentro de las compras que usted realice bajo el comercio electrónico:

- I. Usted tiene derecho a que su información sea tratada de forma confidencial. Krei Concept Store no difundirá o transmitirá su información a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo por los siguientes casos: 1) Aquellos casos de excepción enunciados en nuestro Aviso de Privacidad o por las excepciones contempladas en el artículo 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, 2) o por autorización expresa que usted no haga, 3) o por requerimiento de autoridad competente;

Para dar cumplimiento a lo anterior, Krei Concept Store utiliza elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por usted. Las características generales de dichos elementos les son comunicadas en los presentes términos y condiciones en el apartado "Mecanismos de Seguridad de la Información".

- II. Usted tiene derecho a presentar reclamaciones y solicitar aclaraciones frente a nosotros, para lo cual, ponemos a su disposición nuestro domicilio físico, teléfono y medios de contacto en la parte conducente de los presentes términos y condiciones y a simple vista en nuestro Sitio. No obstante, los procedimientos de reclamaciones y aclaraciones estarán sujetos a las formalidades que se le dan a conocer más adelante.
- III. Usted tiene derecho a no sufrir prácticas comerciales engañosas respecto de las características de los productos. Para ello, Krei Concept Store cumple con las disposiciones relativas a la información y publicidad de los bienes ofrecidos en nuestro Sitio de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor y con la Norma Oficial Mexicana MX-COE-001-SCFI-2018.
- IV. Usted tiene derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes ofrecidos por Krei Concept Store.
- V. Usted tiene derecho a decidir en cuanto a la cantidad y calidad de los productos que desea recibir, así como la de no recibir avisos comerciales. No obstante, Usted desde este momento autoriza a que en caso de que el producto que compre en el sitio web de Krei Concept Store no esté en existencia, y ya se hubiere hecho el pago correspondiente, se realice la devolución del mismo previo ofrecimiento de otras alternativas que puedan ser de su interés. Para la revocación de su consentimiento respecto al envío de avisos comerciales y *newsletters*; usted deberá ajustarse al procedimiento de cancelación previsto en nuestro Aviso de Privacidad.
- VI. Usted tiene derecho a recibir información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en su caso.
- VII. Su compraventa se perfeccionará a los 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la entrega de su producto. Usted tendrá el derecho de revocar su consentimiento sobre la compraventa sin responsabilidad alguna. La revocación deberá hacerse mediante aviso o mediante entrega del bien en forma personal, por correo registrado o certificado tomando como fecha de revocación la de recepción para su envío, o por otro medio fehaciente y en demás cumplimiento a las formalidades que se señalan más adelante en los presentes términos y condiciones. La revocación anterior tiene su fundamento legal en el artículo 56 del la Ley Federal de Protección al Consumidor y deja sin efecto la operación, debiendo Krei Concept store reintegrarle a usted el precio pagado. En este caso, los costos de flete y seguro correrán a cargo de usted.

La revocación anterior se realizará, siempre y cuando se reúnan todas las condiciones siguientes:

- a) No hubiera sido utilizado o consumido el producto;
- b) Que el producto(s) se haya(n) conservado en el estado original en el que fue(ron) entregado(s) (incluyendo accesorios, empaques, manuales, regalos con compra entre otros),
- c) Deberá acreditarse la compra y pago del producto;
- d) Se deberá dar cumplimiento a las demás formalidades manifestadas en los presentes términos y condiciones.

Se excluyen de esta devolución todo producto de joyería o relojería (independientemente la marca que sea) así como aquellos productos que por su naturaleza no podrán ser devueltos o que sean hechos a la medida.

Nuestras responsabilidades.

Además del ejercicio de sus derechos consagrados en el apartado anterior; y a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la regla 4.4 de la Norma Oficial Mexicana MX-COE-001-SCFI-2018; a continuación, le informamos cuales son nuestras responsabilidades como proveedores de este comercio electrónico:

- I. Somos responsables de cerciorarse de que la entrega de su producto se realice efectivamente en el domicilio, dirección o ubicación indicados por usted o que usted esté plenamente identificado frente a nosotros; (Fundamento legal: Artículo 53 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).
- II. Somos responsables de permitirle a usted como cliente hacer reclamaciones y devoluciones por medios similares a los utilizados para la venta; (Fundamento legal: Artículo 53 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).
- III. Somos responsables de cubrir los costos de transporte y envío de mercancía en caso de haber devoluciones o reparaciones amparadas por la garantía, salvo pacto en contrario; y (Fundamento legal: Artículo 53 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).
- IV. Somos responsables de que usted haya sido previamente informado del precio, fecha aproximada de entrega, costos de seguro y flete y, en su caso, la marca del bien que usted adquiere en nuestro Sitio. (Fundamento legal: Artículo 53 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).
- V. Somos responsables de mantener registros e informar a nuestros clientes todo lo necesario para que puedan identificar individualmente la transacción y cerciorarnos de su identidad. (Fundamento legal: Artículo 55 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).
- VI. Somos responsables del cumplimiento de las demás disposiciones aplicables enunciadas en la propia Ley Federal de Protección al Consumidor, dentro de las

cuales se incluyen, enunciativa mas no limitativamente, las relativas a la naturaleza de los productos que ofertamos en Krei Concept Store.

Sobre nuestros productos Importados.

Le informamos que gran parte de los productos ofertados en nuestro Sitio son de procedencia extranjera. Tratándose de estos productos importados, Krei Concept Store le señalará el lugar de origen en la etiqueta del producto o empaque que venga adherido o acompañado a su producto una vez que usted lo reciba. En el bien o producto se incluirán los lugares donde puedan repararse, así como las instrucciones para su uso y las garantías correspondientes con los mínimos que establece la Ley.

Nuestros productos están etiquetados conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-050-SCFI-2004 Información comercial-Etiquetado general de productos; misma que deben contener los productos de fabricación nacional y de procedencia extranjera que se destinen a los consumidores en el territorio nacional.

De conformidad con la regla 5.2.1 inciso d) de la citada norma, nuestros productos expresamente señalarán su país de origen. De igual forma, dicha información estará en idioma español.

Envío y mensajería de su producto.

Para efectos de lo dispuesto en la regla 5.3.2.1. de la Norma Oficial Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2019; a continuación, le informamos la logística referente a nuestras formas y opciones de envío, plazos y costos, así como responsabilidades de Krei Concept Store y de nuestros prestadores de servicios de mensajería.

Las condiciones siguientes aplican sobre todos los productos que usted adquiere dentro de nuestro Sitio Web, salvo que en el apartado de compra respectivo o durante su proceso de compra sobre algún producto en particular se hubiere manifestado alguna condición distinta; en cuyo caso, prevalecerá esta última.

Estas condiciones aplican solamente para envíos que tengan por objeto hacerle la entrega del producto que usted haya adquirido con nosotros por concepto de compra-venta directa en nuestro sitio web. No aplica a envíos hechos por concepto de devoluciones o cancelaciones o por cualquier otro motivo; en éstos últimos casos, los envíos se ajustarán a los plazos y condiciones señalados en el capítulo correspondiente de estos términos y condiciones.

Formas de entrega y Opciones de envío.

El sitio web de Krei Concept Store ofrece dos opciones de entrega:

1.- Entrega "pick -up": para ser recogido en boutique "Krei Concept Store" al interior del centro comercial denominado "Luxury Avenue Boutique Mall" con domicilio en BOULEVARD KUKULKÁN, KILÓMERO 13, ZONA COMERCIAL IV, SEGUNDA ETAPA ZONA HOTELERA, CANCÚN, QUINTANA ROO, C.P. 77500. En este caso, usted acepta que tendrá la obligación de ir a recoger su producto a más tardar dentro de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la confirmación de su compra. Si usted no recoge su producto dentro de dicho plazo, usted deslinda de responsabilidad a Krei Concept Store respecto a la guarda y custodia de este, y Krei Concept Store no será considerada como "depositaria" del mismo.

2.- Envío de mensajería / paquetería mediante proveedores de prestación de servicios con los cuales Krei Concept Store tenga convenio o contrato o acuerdo suscrito.

Desde este momento usted acepta que Krei Concept Store tendrá la absoluta libertad de elegir al proveedor de mensajería por el cual nosotros haremos entrega del producto de su compra. A manera enunciativa mas no limitativa, Krei Concept Store podrá gestionar la entrega de su producto mediante cualquiera de los siguientes prestadores de servicios indistintamente los unos de los otros: DHL EXPRESS MEXICO SA DE CV y/o United Parcel Service de México, S.A. de C.V., y/o FedEx (Federal Express Holdings México y Compañía, S.N.C de C.V. y/o FedEx de México S de RL de CV) y/o Coordinados de Carga Paquetexpress, S. de R.L. de C.V. y/o Operadora de Servicios Paquetexpress, S.A. de C.V.; o bien, cualquiera con el cual Krei Concept Store llegue a suscribir Desde este momento usted acepta que la opción de envío será la mencionada en el párrafo anterior y que Krei Concept Store tendrá la absoluta libertad de elegir al proveedor de mensajería por el cual nosotros haremos entrega del producto de su compra. A manera enunciativa mas no limitativa, Krei Concept Store podrá gestionar la entrega de su producto mediante cualquiera de los siguientes prestadores de servicios indistintamente los unos de los otros: DHL EXPRESS MEXICO SA DE CV (Nombre comercial: "DHL") y/o United Parcel Service de México, S.A. de C.V., (Nombre comercial: "UPS") y/o Asistencia Profesional Exdel, S. de R.L. de C.V. (Nombre comercial "Exdel") o bien, cualquiera con el cual Krei Concept Store llegue a suscribir un convenio en el futuro.

Deslinda de responsabilidad por entregas en fraccionamientos o portones o condominios cerrados

Krei Concept Store no se hace responsable de las entregas que nuestros proveedores de mensajería hagan en fraccionamientos, zonas residenciales o condominios cerrados. En estos casos, usted desde este momento acepta que tiene la obligación de salir al acceso de dicho fraccionamiento, residencial o condominio a recibir personalmente su paquete. En caso contrario, usted desde este momento acepta que nuestro proveedor de mensajería podrá: i. abstenerse de hacer la entrega del paquete a fin de que usted lo recoja en alguna de sus bodegas o almacenes, o ii.- realizar la entrega del mismo con el custodio, guardia o recepcionista de dicho lugar (sólo en caso de que dichas personas estén dispuestas a recibirlo). En cualquiera de los casos anteriores, usted asumirá los riesgos de robo o extravío que puedan suscitarse por haber sido dejada la mercancía en manos de dichas personas y usted nos deslinda de cualquier responsabilidad o reclamación respecto a tales robos o extravíos generados.

Plazos de entrega.

Usted acepta que el plazo máximo que tendrá Krei Concept Store para hacer el envío y entrega de su producto será entre 05 (cinco) hasta 10 (diez) días laborables contados a partir del momento en que su transacción (pago) hubiere sido confirmada por Krei Concept Store y que Krei Concept Store le envíe su correspondiente confirmación de compra. Krei Concept Store le confirmará su compra una vez que hayamos confirmado la recepción de los fondos por nuestro proveedor de procesamiento de pago; . Una vez gestionado el envío, se le confirmará a usted la salida de su producto.

Rastreo y seguimiento del envío de su pedido.

Para efectos de cumplir con la regla 9.2.3 de la Norma Oficial Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2019; el sitio web de Krei Concept Store cuenta con un mecanismo que le permite a nuestros clientes rastrear la entrega de los productos que adquieren dentro de nuestro Sitio.

Costos de envío.

Le informamos que los costos de entrega de los productos que usted adquiera dentro del sitio web de Krei Concept Store deberán ser sufragados por usted, salvo por compras superiores a 1,800 MXN (un mil ochocientos pesos sin centavos moneda nacional) en cuyo caso serán cubiertos por Krei Concept Store. Usted acepta que dichos costos de envío podrán variar en función de las tarifas vigentes, ubicación geográfica de la entrega y demás condiciones que Krei Concept Store tiene pactados con sus proveedores de mensajería.

Los costos particulares de envío de cada producto le serán informados en el desglose de su compra de manera previa a la aceptación de la transacción de pago sobre los mismos.

Responsabilidad de Krei Concept Store por demora y falta de entrega.

Para los efectos de la regla 9.2.1. de la Norma Oficial Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2019 a continuación ponemos a su conocimiento nuestras responsabilidades en caso de la demora o falta de entrega de su producto.

- a) En caso de que el envío de su producto no sea entregado en el plazo mencionado usted será contactado por el área de atención a clientes de KREI para dar una situación puntual a su caso. Usted desde este momento acepta que no podrá exigir a Krei Concept Store mayor responsabilidad o compensación que lo manifestado anteriormente, por lo que deslinda de responsabilidad a Krei Concept Store de mayores indemnizaciones o compensaciones.
- b) Usted podrá confirmar que su producto ha salido de nuestro almacén mediante la herramienta de rastreo y monitoreo proporcionada en nuestro Sitio Web, sin perjuicio de que nuestro equipo se lo comunique por cualquier otro medio.
- c) Somos responsables de entregarle los productos solicitados en las cantidades y cualidades solicitadas durante su proceso de compra, por tal motivo, en caso de que usted no recibiere su producto en cumplimiento con dichas cantidades o cualidades, deberá someterse a nuestro procedimiento de devoluciones y cambios de acuerdo con las formalidades señaladas en el apartado correspondiente de estos términos y condiciones.
- d) Somos responsables de la veracidad de la información que se despliega en nuestro sitio web. Le informamos de antemano que nuestro inventario de productos es variable, por tanto, nuestro sitio web le informará cuando algún producto no lo tengamos en existencia a fin de que pueda comunicarse con nosotros y solicitarlo como pedido especial, o bien, elija alguna otra opción disponible en nuestro sitio web. Por otro lado, Usted acepta que los precios y las promociones mostrados en este Sitio *por e-commerce* podrán ser diversos de aquéllos mostrados en nuestras distintas tiendas departamentales físicas de Krei Concept Store.
- e) Somos responsables del buen uso y tratamiento de sus datos personales conforme a nuestras políticas de privacidad. Para más información, usted puede consultar en todo momento el Aviso de Privacidad que se le pone a disposición en nuestro sitio web en el apartado "Políticas de Privacidad".

Exclusión de Responsabilidad de Krei Concept Store por caso fortuito o fuerza mayor.

Krei Concept Store gestionará el envío de el (los) producto(s) adquirido(s) en el plazo señalado en estos términos y condiciones; sin embargo, en caso de retrasos, pérdidas o detrimento de los productos, ocasionados por causas de fuerza mayor o casos fortuitos, tales como enunciativa mas no limitativamente, pandemias, epidemias, incendios, terremotos, inundaciones, ciclones, huracanes, manifestaciones, bloqueos de vialidades, atentados, tormentas, entre otros, Krei Concept Store no tendrá responsabilidad alguna, ni estará obligado a pagar indemnización o compensación o bonificación alguna al Usuario, quien acepta expresamente que en este caso deberá canalizar su reclamo a la empresa de paquetería que corresponda.

Nuestra exclusión de responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor tiene su fundamento legal en el Artículo 2,111 del Código Civil Federal y del artículo 2,302 del Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

Para efectos de lo anterior, por caso fortuito se entenderá, en según la definición planteada por el artículo 2,244 del Código Civil para el estado de Quintana Roo; a todo acontecimiento extraordinario, natural o humano, que no pueda preverse y cuya realización cause la pérdida o deterioro del bien o imposibilite el cumplimiento de la obligación; y por fuerza mayor, todo acontecimiento, también extraordinario, natural o humano, que realizado produce estos mismos resultados, pero que, aunque pueda preverse, no pueda evitarse.

En estos casos, usted nos libera de responsabilidad respecto a la entrega de su producto en los tiempos acordados en estos términos y condiciones. Sin embargo, a fin de darle una atención integral, una vez que cese el impedimento del caso fortuito o fuerza mayor, usted acepta que podremos conciliar con usted una solución alternativa a su problema, la cual, dependerá de las circunstancias y posibilidades del momento. Usted reconoce para efectos de validez toda comunicación respecto a lo anterior que se haga desde nuestros correos electrónicos y hacia el suyo.

Responsabilidades de nuestros proveedores de mensajería.

De conformidad con la Regla 9.2.2. de la Norma Oficial Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018, a continuación, le damos a conocer las responsabilidades de nuestros proveedores de mensajería.

Nuestros proveedores de mensajería son responsables de hacerle la entrega de su producto en el domicilio que usted nos indique y, que, a su vez, nosotros le turnemos a dicho proveedor para el envío de su producto.

- Nuestros proveedores de mensajería son responsables de entregarle su producto en cajas con sellos no violados. Usted deberá de confirmar al momento de su recepción que la caja cuente con las características de empaque que vienen especificadas por Krei y que pueden consultarse en la sección correspondiente de nuestro sitio web.
- Nuestros proveedores de mensajería son responsables de que sus operadores se identifiquen frente a usted como parte de dicha empresa de mensajería.
- Son responsables de pedirle a usted la firma de debida constancia de entrega – recepción de mercancía. Esta constancia podrá ser física o electrónica.
- Considere que nuestros proveedores de mensajería podrán subcontratar los servicios de mensajería en caso de ser necesario. Por ejemplo, podrán subcontratar los servicios en un tercero cuando su domicilio de entrega no se encuentre dentro de los alcances o cobertura geográfica de dicha empresa (Zonas de exclusión).
- Son responsables de que la entrega se haga con usted, o bien, en caso de que usted no se encuentre presente en el domicilio, con una persona mayor de edad que sí se encuentre presente. Usted desde este momento manifiesta su aceptación a lo anterior.
- Fuera un caso fortuito o fuerza mayor, el proveedor de mensajería respetará los plazos de entrega acordados y el equipo de Krei Concept Store estará en seguimiento con usted en todo momento para acompañarlo en el proceso de traslado de la mercancía. No obstante, usted desde este momento reconoce que las empresas de mensajería entregan los envíos, generalmente entre las 9:00 a.m. y las 07:00 pm; (y algunas veces más tardes) a residencias, por ende, acepta que las mensajerías no pueden programar una hora de entrega específica dentro de dicho horario o el aplicable. Nuestro proveedor de mensajería no estará obligado a hacer la entrega del paquete en una hora determinada, por ende, usted desde este momento acepta estar al pendiente de la llegada del operador dentro del rango de días en los que se efectuará la entrega. Si nuestro proveedor de mensajería no le encontrare en el domicilio o ninguna otra persona mayor de edad que pudiese recibir su paquete, usted acepta que dicho proveedor remitirá el paquete a alguna de sus sucursales, oficinas o bodegas a fin de que usted acuda a recogerlo personalmente. El equipo de Krei Concept Store, en su defecto, se pondrá en contacto con usted para darle más información sobre su recolección en caso de que fuere necesario.

¿Qué hago si mi producto llega dañado por causa de la mensajería?

Usted acepta que todo envío por carretera o por aire que se realice está propenso a sufrir daños o golpes menores ocasionados por maniobras propios del transporte o traslado (sin que conlleve provocar averías o daños mayores a los empaques de nuestro proveedor de mensajería). Por tal motivo, nosotros tomaremos fotografías del producto antes de su empaque previo a la puesta a disposición de nuestro proveedor de mensajería; esto a fin de acreditar el estado en el que se guarda su producto antes de ser enviado. Usted desde este momento reconoce a dichas fotografías con pleno valor probatorio para todos los efectos legales que haya lugar entre las partes. En caso de que su producto llegue dañado por causas imputables a nuestro proveedor de mensajería, usted se compromete a someterse a nuestro procedimiento de devolución y cambio de producto contemplado en estos términos y condiciones. Usted deberá ejercer dicho procedimiento a más tardar dentro de plazo mencionado para ello, de lo contrario, precluirá cualquier derecho que tenga para solicitar el cambio de su producto.

En estos casos, los gastos que se originen por el nuevo envío del producto reemplazado serán sin costo para usted. No obstante, Usted asume el compromiso de lo siguiente:

- 1) Cuando el proveedor de mensajería le haga entrega del paquete, usted deberá inmediatamente tomar fotografías del paquete en la forma en la que lo está recibiendo. Usted es responsable de verificar la integridad y estado en el que se encuentra su paquete. En caso de omisión del cumplimiento de requerimiento establecido, el reclamo resultara improcedente.
- 2) Una vez que usted haya tomado las fotografías, deberá siempre verificar el contenido de su paquete frente al proveedor de mensajería. Considere que el plazo para poder ejercer cualquier reclamo de cambio frente a nosotros comienza a computarse a partir de la fecha levantada en la constancia de entrega para tal efecto.
- 3) Cumplir con todas las formalidades señaladas para el procedimiento de cambios y devoluciones previstos en estos términos y condiciones a fin de ejercer el cambio de su producto en caso de que aplique; y
- 4) Colaborar con nosotros en cualquier información adicional que pudiéremos requerirle respecto a su producto dañado, esto incluye, enunciativa mas no limitativamente; las fotografías del empaque y producto que usted haya tomado en términos de lo anterior.
- 5) En caso de daños o averías a los empaques la empresa de mensajería podrán realizar una investigación del caso, para tales efectos es importante resguardar las cajas, empaques y artículos para su inspección o recolección"

¿Qué hago si sufrí un robo durante la mensajería?

A fin de hacer frente a cualquier siniestro de robo que pueda ocurrir durante el traslado de la mercancía, usted desde este momento acepta someterse al siguiente procedimiento.

1.- Cuando el personal de mensajería llegue a su domicilio, lo primero que usted debe de hacer es revisar inmediatamente el estado en que se encuentra el paquete. Verifique que el sellado de las cajas sea mediante cinta kraft personalizada con pegamento y filamento de fibra de vidrio; y de uso controlado. Levante la caja y con sus propios sentidos confirme el peso de la misma (descarte que la caja se encuentre vacía, o bien, pese menos de lo que normalmente pesaría por la naturaleza del producto que usted esta comprando).

2.- En caso de que usted detectare alguna anomalía según lo anterior, deberá tomar fotografías o videos del paquete de forma inmediata. Deberá también notificar a Krei Concept Store en caso de que el paquete presentare averías. Se entiende por avería a cualquier daño, golpe o corte en la caja, cintas o sellos.

3.- Una vez que usted haya tomado las fotografías o videos del paquete, deberá obtener una evidencia fotografía o video al momento de abrir la caja de tal forma que se aprecie por primera vez los productos empacados. Verifique el contenido dentro del paquete sea exactamente aquél que venga en su confirmación de compra. En caso de que no coincida, tome inmediatamente fotografías de lo anterior y absténgase de firmar y recibir el paquete (rechace la mensajería). El paquete regresara a nosotros, una vez que nosotros lo solicitemos, derivado del reporte del cliente, así como del seguimiento de la entrega. y usted deberá notificarnos lo ocurrido a más tardar dentro de 24 (veinticuatro) horas. Deberá formular su reclamación desde su correo electrónico dado de alta en el sitio de Krei Concept Store hacia nuestra cuenta de correo contact@kreiconceptstore.com donde usted deberá:

i.- Detallar una relación de los hechos ocurridos.

ii.- Adjuntar las fotografías o videos tanto del paquete como del contenido que usted debió de haber tomado de forma inmediata en el acto de entrega con el proveedor de mensajería.

4.- En caso de que otra persona distinta a usted hubiere recibido el paquete, o bien, usted hubiere firmado de recibido la entrega; desde este momento, usted acepta que tiene solamente 24 (veinticuatro) horas contadas a partir de la fecha y hora en la que se recibió el paquete según la constancia o evidencia levantada para tal efecto para remitir su reclamación y fotografías a Krei Concept Store.

5.- Una vez que recibamos lo anterior de forma completa, levantaremos el procedimiento de reclamación correspondiente con nuestro proveedor de mensajería. Usted desde este momento acepta someterse a dicho procedimiento y, en caso de una falta de evidencias por las que no se acredite el robo, acepta que no procederá la reposición. (Por tal motivo:

En caso de usted no haber seguido el procedimiento establecido para la recepción de su pedido, acepta desde este momento que no podrá acreditarse la sustracción parcial o total y por ende no habrá lugar a la reposición del producto).

Nota: La entrega de dicha evidencia por sí sola tampoco será considerada como confirmación de aceptación de reclamación; pues la procedencia o improcedencia del mismo será determinado por la investigación correspondiente. Recuerde que Krei Concept Store todavía deberá gestionar un proceso de reclamación con nuestro proveedor. Usted deberá resguardar o disponer todas las evidencias correspondientes (cajas, embalajes en caso de que cuente con ellas etc.) en lo que dura el proceso de reclamación. El término máximo en que Krei Concept Store le dará respuesta respecto al resultado de su reclamación será de 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha en que usted haya mandado su reclamación completa frente a nosotros.

En caso de que su reclamación sea favorable, le será repuesto su producto a más tardar en el plazo máximo de envío previsto en estos términos y condiciones como si se tratase de una compra en sitio contados a partir de la fecha en la que Krei Concept Store le notifique de lo anterior.

Por contrario, en caso de que la reclamación no sea favorable, no habrá lugar a la reposición y Krei Concept Store le notificará la negativa con su correspondiente justificación a su correo electrónico. Usted acepta desde este momento que, sin perjuicio del fallo que brinde el proveedor de mensajería, no habrá lugar a la reposición del producto si usted hubiere faltado u omitido nuestro proceso descrito para la recepción de su producto (Evidencias) correspondientes al momento de la entrega- recepción, y/o no hubiere presentado su reclamación a Krei Concept Store en el plazo contemplado anteriormente.

En todo momento, nuestro contacto de Krei Concept Store le estará dando seguimiento a su caso. Desde este momento, usted reconoce la plena validez de los correos electrónicos que entre las partes compartamos respecto a lo anterior.

MANIFIESTO DE GRUPO ULTRA SOBRE EMPAQUETADO.

Krei Concept Store forma parte de un grupo empresarial llamado "Grupo Ultra". En Grupo Ultra lo más importante son nuestros clientes, por ello estamos comprometidos a brindarte el mejor servicio en nuestras ventas.

Nuestro mayor compromiso en la satisfacción a nuestros clientes está enfocado a asegurar el cumplimiento de altos estándares en los procesos de surtido y empaque; mismos que consisten en:

1. Sanitización de todos los productos vendidos, así como los materiales a utilizar en el empaque.

2. Control de acceso tanto a la entrada como salidas a las áreas de proceso del almacén para las entregas.
3. CCTV y evidencia fotográfica de los procesos de empaque y embalaje.
4. Material de embalaje caja de cartón de doble corrugado.

El sellado de las cajas es mediante cinta kraft personalizado con pegamento y filamento de fibra de vidrio; y de uso controlado.

Las entregas de los envíos a mensajerías y paqueterías son mediante un estricto control de acceso y acuse de parte de las empresas.

Todo el servicio de entregas a clientes como usted esta tercerizado mediante las empresas que podrán ser, enunciativa mas no limitativamente, : EXDEL, UPS, DHL, FEDEX y Paquetexpress (Nombres comerciales), por tanto, es importante para garantizar una correcta entrega y satisfacción al cliente; notificar al momento de recibir:

1. Evidenciar mediante fotografía o video las condiciones o estados de las cajas; al momento de recibir de parte de la empresa de mensajería.
2. Evidencia mediante fotografías o video el momento de la apertura por primera vez la caja y ver el contenido recibido.
3. Identificar violaciones, averías, daños, rupturas o alteraciones al empaque original o integridad.
4. Informar al mensajero las condiciones de la entrega; en su caso, rechazar la recepción de la entrega.
5. Informar a su asesor de ventas en caso de incidencias en la entrega.
6. Notificar a Krei Concept Store a fin de que se obtenga un folio de reporte de incidencias según la empresa de mensajería.
7. Resguardar el embalaje y los productos hasta el deslinde de responsabilidades en caso de haber firmado de recibido los mismos.

Grupo Ultra les agradece completar los puntos antes descritos para asegurar su satisfacción.

Cumplimiento de otras leyes y normas (LFPIORPI)

De conformidad con la regla 5.1.6 de la Norma Oficial Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018, estamos obligados a informarle si la comercialización de nuestros productos está sujeta a cumplimiento de requisitos especiales de acuerdo con la normatividad aplicable así como informarle a usted de las condiciones que deben cumplirse para ello.

En este caso, le informamos que Krei Concept Store distribuye productos de joyería y relojería. La comercialización de estos productos es considerada como "actividad vulnerable" en términos del artículo 17 de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita; por lo que su antes de que usted

pueda comprar alguno de estos productos, dicha compra estará condicionada al cumplimiento previo de dicha Ley.

En ese tenor, usted acepta que en caso de que usted desee comprar productos de joyería o relojería y que el monto de su transacción sea igual o superior a 805 Unidades de Medida de Actualización, la aceptación de su transacción y la entrega de su producto estará condicionada al cumplimiento de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita de su Reglamento y de sus Reglas de Carácter General; por lo que le requeriremos en su defecto requisitos adicionales tales como la integración de un expediente de identificación y la firma de una Constancia de Existencia o Inexistencia de Dueño Beneficiario. Usted nos deberá compartir sus documentos y datos que se exijan en términos de la aludida ley, de su Reglamento y de sus Anexos 3 y 4 o demás aplicables. De no cumplir a cabalidad con lo anterior, usted acepta que la compraventa no se entenderá realizada y Krei Concept Store no tendrá obligación alguna de entregarle su producto.

Política de devoluciones, cambios y reembolsos.

De conformidad con la regla 5.2.1.6. de la Norma Oficial Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018 ponemos a su disposición nuestra política de devoluciones, cambios y reembolsos sobre los productos que usted adquiera en Krei Concept Store .

En caso de que usted no esté conforme con el producto recibido, usted tendrá derecho a ejercer alguna de las siguientes opciones frente a nosotros:

- 1) Devolución para cambio de producto.
- 2) Cancelación de la compra y reembolso de su dinero en términos del artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Las opciones anteriores son excluyentes la una de la otra. Dependiendo de la causa de su inconformidad usted podrá hacer valer solo la opción que corresponda conforme a las condiciones y causales de procedencia que le informamos a continuación. Por favor, léalas cuidadosamente toda vez que al hacer clic de aceptación en los presentes términos y condiciones, usted está aceptando las formalidades siguientes.

Devolución por cambio de producto.

Usted tiene derecho a devolver su producto a fin de solicitar el cambio de este por otro de igual modelo y marca.

El ejercicio de este derecho es personalísimo. Esto significa que solo la persona que hubiere adquirido el producto podrá ejercer este derecho y procedimiento frente a nosotros. De

otro modo, usted podrá ejercer este derecho mediante tercero sí, y sólo sí, cuenta con carta poder simple suscrita autógrafamente por el otorgante (comprador del producto) y mandatario ante dos testigos en los términos que se señalan más adelante.

Casos en los que procede la devolución para cambio de producto.

Usted acepta que únicamente podrá solicitar el cambio de su producto en los siguientes casos:

1. Cuando su producto presente vicios ocultos o daños de fábrica.

Se entiende por vicios ocultos, en términos del artículo 2142 del Código Civil Federal, a aquellos defectos ocultos del producto enajenado que lo haga impropio para los usos a que se la destina, o que disminuyan de tal modo este uso, que a haberlo conocido el adquirente no hubiere hecho la adquisición o habría dado menos precio por el producto.

No se entenderá por vicios ocultos aquellos defectos del producto enajenado que hayan surgido por motivos de haber sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor. Tales como, enunciativa mas no limitativamente, golpes, derrame de líquidos corrosivos, raspones, rayaduras, perforaciones, pintura indeleble, quemaduras o alteraciones en la estructura, realizados por el cliente de manera culposa, dolosa o negligentemente sobre el producto.

En estos casos, el cambio de su producto se sujetará a la póliza de garantía aplicable a su producto.

2. Cuando su producto hubiere recibido daños causados durante su traslado desde nuestro almacén hacia su domicilio, dirección o ubicación. Le informamos que todo envío arriba de 15, 000 MXN (quince mil pesos moneda nacional) cuenta con seguro.
3. Cuando el producto que usted hubiere recibido no corresponda aquél que usted adquirió en el sitio de Krei Concept Store.

Fuera de los casos expresamente enunciados, usted acepta que no habrá lugar a devoluciones para cambio de su producto. Los casos anteriores todavía estarán sujetos a la valoración que Krei Concept Store o nuestro proveedor de fábrica (según corresponda) haga al respecto, así como al cumplimiento de las formalidades requeridas en los presentes términos y condiciones.

Plazo para solicitar la devolución para cambio de producto y/o hacer válida la garantía.

El plazo para formular su solicitud dependerá de la causa justificada de su reclamo:

- a) **“Mi producto sufrió daños durante la mensajería”**: Cuando la causa sea por daños generados durante el traslado de su producto por mensajería hasta su domicilio, el plazo que usted formule su petición no deberá ser mayor a 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la fecha en que usted hubiere recibido el producto dañado.
- b) **“El producto que recibí no fue el modelo y marca que pedí”**: Cuando la causa sea en virtud de que el producto que usted recibió no correspondiere al producto que usted solicitó en nuestro sitio web; el plazo que usted formule su petición no deberá ser mayor a 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la fecha en que usted hubiere recibido el producto equivocado.
- c) **“Mi producto presenta daños o defectos de fábrica”**: Cuando la causa sea por daños de fábrica o vicios ocultos propios del fabricante de su producto; usted acepta desde este momento someterse al plazo expresamente señalado en la garantía de su producto, o en su defecto, 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha en que usted hubiere recibido el producto cuestión; (lo que resulte mayor).

Procedimiento para solicitar la devolución y cambio de producto frente a nosotros y/o hacer válida la garantía.

Para solicitar el cambio de su producto, usted acepta someterse al procedimiento siguiente:

1. **Medio para ejercer su solicitud.** Deberá formular su petición por medio de correo electrónico a la siguiente dirección: contacto@kreiconceptstore.com
2. **Información y documentos para adjuntar en su solicitud.** En dicho correo electrónico deberá de manifestar cuál es la causa por la cual usted está formulando su solicitud y deberá adjuntar en formato pdf. legible la siguiente documentación:
 - a) Ticket electrónico o comprobante de transacción generado por su compra.

- b) Fotografías del producto donde se demuestren los daños, vicios ocultos o causas de reclamación (según corresponda) que dan origen a la solicitud de devolución para cambio de producto.
- c) Si usted no es el comprador o consumidor directo frente a nosotros, deberá de adjuntar, además, carta poder simple firmada por comprador o consumidor directo del producto en su calidad de "otorgante" del poder, por usted como "mandatario" y ante dos testigos; adjuntando las identificaciones oficiales, vigentes, legibles y completas de todos los que intervienen.
3. **Plazo para enviar su solicitud.** Dicho correo electrónico deberá de enviarlo dentro del plazo mencionado previamente en los presentes términos y condiciones según el tipo de reclamo que corresponda.
4. **Plazo para el análisis de la admisibilidad de su solicitud.** Recibido el correo electrónico, el equipo de Krei Concept Store analizará su solicitud y le brindará una respuesta por ese mismo medio a más tardar en 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que hubiéremos recibido su correo electrónico.
- El sentido de la respuesta a su solicitud inicial podrá pronunciarse en cualquiera de los siguientes tres sentidos:
- i. Se admite la solicitud a diagnóstico.
 - ii. Se requiere subsanar o solventar cuestiones de su solicitud
 - iii. Se desecha la solicitud.
5. **Requerimientos a su solicitud y plazo para remediarlo.** Si la solicitud careciere de alguno de los requisitos mencionados anteriormente, el equipo de Krei Concept Store le requerirá subsanar lo correspondiente; lo cual, usted deberá atender en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha en que le enviemos el requerimiento por correo. Si usted no subsana lo conducente dentro de dicho plazo, desde este momento acepta que su solicitud se entenderá "abandonada" precluirá su derecho a solicitar el cambio de producto.
6. **Deshechamiento de su solicitud.** Usted acepta que Krei Concept Store podrá deshechar de plano su solicitud cuando se actualice alguno de los siguientes supuestos:
- a) La solicitud haya sido formulada fuera del plazo consagrado en los presentes términos y condiciones.

- b) La causa de su solicitud no encuadre en alguno de los supuestos contemplados en la procedencia del cambio de su producto de acuerdo con lo manifestado en estos términos y condiciones.
7. **Admisión de la solicitud.** Por contrario, si su solicitud es procedente, o bien, hubiere subsanado los requerimientos en tiempo y forma, Krei Concept Store le comunicará la admisión de su solicitud y se generará un número de aclaración, el cual, servirá para que usted pueda identificar el status de reclamación frente a nosotros. **Nota Importante:** Tome en consideración que la admisión de su solicitud no significa la aprobación para el cambio de su producto. Pues todavía estará sujeta a la valoración física que nuestro equipo o nuestro fabricante (según sea el caso) realice al momento en que recibamos la mercancía para diagnosticar que existan causas justificadas para el cambio de producto y a su vez descartar causas de improcedencia para el cambio.
8. **Folio de Reclamación y generación de guía pre-pagada.** Generado el número aclaración, Krei Concept Store le enviará una guía pre-pagada para efectos de que usted remita el producto físicamente a nuestra dirección.
- La guía pre-pagada anterior le será generada por Krei Concept Store en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que se hubiere generado su número de aclaración.
9. **Devolución Física del producto para Diagnóstico Final.** Cuando usted reciba su guía pre-pagada, deberá enviarnos lo siguiente sin excepción: i) producto a devolver, el cual deberá presentarse exactamente en la misma forma en la que se le entregó incluyendo su empaque original, accesorios y regalos con compra que en su defecto se hubieren dado ii) garantía del producto, iii) manual, en su caso.
10. **Plazo que usted tendrá para enviar el producto a diagnóstico.** El envío al que hace referencia el párrafo anterior deberá de hacerse a nuestro favor en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir del momento en que le comuniquemos su guía-pre-pagada. De no acatar el envío en el plazo anterior, usted acepta que su solicitud se entenderá abandonada y precluirá su derecho a solicitar la devolución para cambio de producto.
11. **Plazo para diagnóstico sobre el producto y comunicación de resolución a su solicitud.** Cuando Krei Concept Store reciba lo anterior, nuestro equipo revisará que dicha mercancía haya sido enviada en su totalidad. En caso de que no sea así, nuestro equipo se pondrá en contacto con usted para efectos de que subsane lo correspondiente, otorgándole a usted, un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles

para remediar lo anterior. Si usted no subsana lo correspondiente en el plazo mencionado, su solicitud se entenderá por "abandonada" y Krei Concept Store le devolverá, a su costo, los elementos que nuestro equipo hubiere recibido; precluyendo así su derecho a solicitar la devolución para cambio de su producto.

Si todo fue enviado correctamente, realizaremos el diagnóstico de su producto para efectos de confirmar si existe o no el daño o reclamo que usted manifiesta, o bien, descartar la existencia de alguna causal de exclusión informada en los presentes términos y condiciones. Nuestro diagnóstico y respuesta le serán brindados a usted en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que hubiéremos recibido físicamente la mercancía completa para valoración. No obstante, si la reclamación recayera directamente en algún vicio o daño de fábrica, usted acepta que tendremos que remitir su producto directamente con nuestro fabricante, por lo que el plazo de respuesta en este caso se ampliará hasta 120 (ciento veinte) días naturales contados a partir de la fecha en la que hubiéremos recibido la mercancía completa a valoración.

12. **Resolución favorable para el cambio del producto.** En caso de que el diagnóstico sea favorable, le comunicaremos la respuesta a través de su correo electrónico en el plazo mencionado y le enviaremos una nueva pieza a su domicilio en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que hubiéremos dado dicha respuesta favorable a su correo electrónico.
13. **Negativa al cambio de producto.** Por contrario, no habrá lugar al cambio de su producto cuando, habiendo recibido Krei Concept Store su producto en mensajería, se actualice alguno de los siguientes supuestos:
 - a) Cuando se diagnostique que el producto fue usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor. Tales como, enunciativa mas no limitativamente, golpes, derrame de líquidos corrosivos, raspones, rayaduras, perforaciones, pintura indeleble, quemaduras o alteraciones en la estructura, realizados por el cliente de manera culposa, dolosa o negligentemente sobre el producto.
 - b) El empaque o la caja del producto ostenten etiquetas no originales.
 - c) El empaque del producto o el producto en sí ostente rayaduras, con golpes, suciedad, humedad o con otra forma de maltrato que antes de su entrega no hubiere presentado, o bien, los sellos hayan sido violados.
 - d) El empaque o la caja o el producto no sea original. Y no cuente con garantía según la marca que corresponda.

- e) La descripción del producto, o el comprobante de la transacción (ticket) incluya la leyenda "No se aceptan Devoluciones y/o Cancelaciones" o "No reembolsos" o "No devoluciones"; o bien, dichas leyendas le hubieren sido informadas a usted de manera expresa y por escrito.
- f) La solicitud de devolución o la entrega para diagnóstico haya sido formulada extemporáneamente.
- g) Cualquier otra exclusión contenida en el presente documento y/o en garantía aplicable al producto.

Si se actualiza alguno de los supuestos anteriores, el equipo de Krei Concept Store le comunicará la resolución negativa a su correo electrónico en el plazo mencionado. En este caso, su producto le será enviado, a su costo, a su domicilio previo pago de la guía que usted deba generar para su envío.

14. Sin perjuicio de las causales de exclusión y requerimientos formulados en los párrafos que preceden, desde momento usted acepta que cada producto en particular observará las siguientes condiciones especiales para la devolución:

Belleza y Fragancias

- El cuidado de la piel, los cosméticos y el cuidado del cabello deberán devolverse sin usar, sin abrir y en su empaque original. Si no respeta lo anterior, no hará lugar a la devolución sin perjuicio de las demás exclusiones aplicables.
- Las fragancias, esmaltes de uñas, y aerosoles son ventas finales y no se aceptan devoluciones debido a restricciones de transporte.

Joyería.

- Este tipo piezas deberán devolverse sin usar. Deberán devolverse con su caja de presentación, el embalaje protector y las tarjetas o etiquetas de diseño incluidas.
- En piezas personalizadas no se aceptan devoluciones.

Alta Relojería

- Los relojes de lujo deben devolverse sin usar con la cubierta protectora de plástico en la cara y en su embalaje original, incluida la garantía, la caja de presentación, cualquier empaque exterior y todos los artículos complementarios (estuches, correas, etc.).

Bolsos y accesorios

- Los productos deberán devolverse sin usar con todos los empaques de diseñador como tarjetas de autenticidad, bolsas para el polvo y etiquetas de cuero.

Lencería y trajes de baño

- La ropa interior, trajes de baño y bikini NO hay devolución en absoluto.

Zapatos

- Los zapatos y todos los artículos, incluyendo la bolsa para polvo y la caja, deberán devolverse en la misma forma en la que fueron entregados. En el caso de los zapatos las suelas no deberán de presentar uso.

Cancelaciones y Reembolsos. Su derecho a rescindir la compra en términos del artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

De conformidad con la regla 5.2.1.4 de la Norma Oficial Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018; le informamos que Usted tiene derecho a revocar su consentimiento sin responsabilidad, ni justificación alguna, respecto a la compraventa que usted realice dentro de nuestro Sitio Web; es decir, tiene derecho a cancelar su compra.

Este derecho viene consagrado en el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y, en términos de dicho fundamento legal, deberá ser ejercido por usted en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha en la que usted hubiere recibido su producto.

No obstante, para podamos respetarle este derecho de la mejor manera posible, usted, desde este momento, acepta cumplir con las formalidades siguientes en su totalidad, de lo contrario, por este medio libera de responsabilidad a Krei Concept Store respecto a dicho derecho.

El ejercicio de este derecho es personalísimo. Esto significa que solo la persona que hubiere adquirido el producto podrá ejercer este derecho y procedimiento frente a nosotros. De otro modo, un tercero podrá ejercer este derecho frente a nosotros sí, y sólo sí, cuenta con carta poder simple suscrita autógrafamente por el otorgante (comprador del producto) y mandatario ante dos testigos en los términos que se señalan más adelante.

Casos en los que NO procede la cancelación de su compra y reembolso de su dinero en términos del artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Usted acepta que no habrá lugar a cancelaciones y reembolsos cuando se actualice alguno de los siguientes casos de excepción:

1. Cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor. Tales como, enunciativa mas no limitativamente, golpes, derrame de líquidos corrosivos, raspones, rayaduras,

perforaciones, pintura indeleble, quemaduras o alteraciones en la estructura, realizados por el cliente de manera culposa, dolosa o negligentemente sobre el producto.

2. Cuando se trate de productos que, por su naturaleza, no sea posible aceptar la devolución. Mismos que se dan a conocer más adelante en los presentes términos y condiciones.
3. Productos que no hubieren sido adquiridos directamente en el Sitio web de Krei Concept Store. En caso de que usted hubiere adquirido algún producto en alguna de nuestras tiendas físicas, deberá someterse a nuestras políticas de devoluciones y cancelaciones previstas para esas tiendas.
4. Productos cuyo ticket digital o comprobante de compra hubiere manifestado expresamente la leyenda: "No se aceptan Devoluciones y/o Cancelaciones" o "No reembolsos" o "No devoluciones"; o bien, dichas leyendas le hubieren sido informadas a usted de manera expresa y por escrito en relación a su producto.
5. Se demuestre que El producto ya haya sido usado por usted o por algún tercero después de la entrega de este.
6. Al momento en que recibamos el producto para valoración (en caso de ser admitida la solicitud correspondiente); el empaque o la caja del producto ostenten etiquetas no originales.
7. El empaque del producto o el producto en sí ostente rayaduras, con golpes, suciedad, humedad o con otra forma de maltrato que, antes de su entrega a usted, no hubiere presentado, o bien, los sellos hayan sido violados.
8. Al momento en que recibamos el producto para valoración (en caso de ser admitida la solicitud correspondiente) el empaque o la caja o el producto no sea original y/o no cuente con garantía según la marca que corresponda.

Plazo para solicitar la cancelación y reembolso.

El plazo legal e improrrogable para solicitar este derecho es de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del momento en que usted hubiere recibido su producto de conformidad con el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Lo cual, usted acepta ejercer conforme al procedimiento siguiente.

Procedimiento para solicitar la cancelación y reembolso frente a nosotros.

Para ejercer su derecho a la cancelación de su compra y reembolso de su dinero en términos del artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, usted desde este momento acepta someterse al procedimiento siguiente:

1. **Medio para ejercer su solicitud de cancelación.** Deberá formular su petición por medio de correo electrónico a la siguiente dirección: contacto@kreiconceptstore.com
2. **Información y documentos para adjuntar en su solicitud de cancelación.** En dicho correo electrónico deberá señalar su nombre completo y deberá de manifestar expresamente su deseo a ejercer su derecho a la cancelación de la compra y solicitar el reembolso de su dinero, fundamentando su petición expresamente en el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Usted además deberá adjuntar en formato pdf. legible la siguiente documentación:
 - a) Ticket electrónico o comprobante de transacción generado por su compra, así como la factura en formato pdf. y xml. que, en su caso, se hubiere generado por su compra.
 - b) Fotografías del producto recibido.
 - c) Si usted no es el comprador o consumidor directo frente a nosotros, deberá de adjuntar, además, carta poder simple firmada por comprador o consumidor directo del producto en su calidad de "otorgante" del poder, por usted como "mandatario" y ante dos testigos; adjuntando las identificaciones oficiales, vigentes, legibles y completas de todos los que intervienen.
3. **Plazo para enviar su solicitud de cancelación.** Dicho correo electrónico deberá de enviarlo dentro del plazo legal de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del momento en que usted hubiere recibido su producto.
4. **Plazo para el análisis de la admisibilidad de su solicitud de cancelación.** Recibido el correo electrónico, el equipo de Krei Concept Store analizará su solicitud de cancelación y le brindará una respuesta por ese mismo medio a más tardar en 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que hubiéremos recibido su correo electrónico.

El sentido de la respuesta a su solicitud inicial podrá pronunciarse en cualquiera de los siguientes tres sentidos:

- i. Se admite la solicitud a diagnóstico.
 - ii. Se requiere subsanar o solventar cuestiones de su solicitud
 - iii. Se desecha la solicitud.

5. **Requerimientos a su solicitud de cancelación y plazo para remediarlo.** Si la solicitud careciere de alguno de los requisitos mencionados anteriormente, el equipo de Krei Concept Store le requerirá subsanar lo correspondiente; lo cual, usted deberá atender en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha en que le enviemos el requerimiento por correo. Si usted no subsana lo conducente dentro de dicho plazo, desde este momento acepta que su solicitud se entenderá "abandonada" reconoce para todos los efectos legales a los que haya lugar, la preclusión de su derecho a cancelación contenido en el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

6. **Desechamiento de su solicitud.** Usted acepta que Krei Concept Store podrá desechar de plano su solicitud de cancelación cuando se actualice alguno de los siguientes supuestos:
 - c) La solicitud haya sido formulada fuera del plazo legal consagrado.
 - d) Exista alguna causal notoria de improcedencia a simple vista de acuerdo con lo manifestado en la totalidad de estos términos y condiciones.

7. **Admisión de la solicitud.** Por contrario, si su solicitud es procedente, o bien, hubiere subsanado los requerimientos en tiempo y forma, Krei Concept Store le comunicará la admisión de su solicitud y se generará un número de aclaración, el cual, servirá para que usted pueda identificar el status de cancelación frente a nosotros. **Nota Importante:** Tome en consideración que la admisión de su solicitud no significa la aprobación para el reembolso de su dinero. Pues este está condicionado a la valoración física que nuestro equipo o nuestro fabricante (según sea el caso) realice al momento en que recibamos la mercancía para diagnóstico y que se acredite que el producto no se encuentre en alguno de los supuestos de negativa contemplados en estos términos y condiciones. .

8. **Devolución Física del producto para Diagnóstico y Valoración y Plazo para realizar el envío:** Recibida la confirmación de admisión de su solicitud, usted tendrá la obligación de enviar, a su costo, el producto físico a nuestro domicilio para que se realice la valoración. El envío deberá ser hecho exactamente en la misma forma que usted recibió el producto, incluyendo los regalos con compra que en su caso haya usted recibido. También deberá de acompañar el producto con el empaque original, garantía en su caso, manual en su caso y, solo en caso de actuar como

mandatario, la carta poder con identificaciones de los que suscriben correspondiente.

El envío anterior deberá ser realizado por usted en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir del momento en que le hayamos confirmado la admisión de su solicitud a trámite.

De no acatar el envío en el plazo anterior, usted acepta que su solicitud se entenderá abandonada y precluirá su derecho a solicitar el reembolso de su dinero.

9. Plazo para valoración del producto y comunicación de resolución a su solicitud.

Cuando Krei Concept Store reciba lo anterior, nuestro equipo revisará que dicha mercancía haya sido enviada en su totalidad y en la forma requerida. En caso de que no sea así, nuestro equipo se pondrá en contacto con usted para efectos de que subsane lo correspondiente, otorgándole a usted, un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles para remediar lo correspondiente o enviar lo faltante. Si usted no subsana lo correspondiente en el plazo mencionado, su solicitud se entenderá por "abandonada" y Krei Concept Store le devolverá, a su costo, los elementos que nuestro equipo hubiere recibido; precluyendo así su derecho a solicitar la cancelación de su compra y, con ello, el reembolso de su dinero.

Si todo fue enviado correctamente, realizaremos un examen físico de su producto para efectos de confirmar que la inexistencia de alguna de las causales de negativa para cancelación / reembolso manifestadas previamente en estos términos y condiciones. Nuestro diagnóstico y respuesta le serán brindados a usted en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que hubiéremos recibido físicamente la mercancía y elementos completos.

10. Resolución favorable para la cancelación. En caso de en el examen no se advierta ningún supuesto de negativa a cancelación manifestados previamente en estos términos y condiciones y que se confirme que el producto nos fue entregado exactamente en la forma en que nosotros se lo enviamos a usted; le comunicaremos la respuesta a través de su correo electrónico en el plazo mencionado.

En caso de que la resolución sea favorable Krei Concept Store se lo comunicará por correo electrónico, no obstante usted desde este momento acepta que el reembolso de su dinero se realizará directamente con el proveedor de procesamiento de pago con el cual usted haya realizado el mismo, ya sea Operadora PayPal de México, S. de R.L. de C.V. ("PayPal") o Mercado Libre, S. de R.L. de C.V. ("Mercado Pago"), según corresponda.

Krei Concept Store le remitirá los fondos a dicho proveedor de procesamiento de pago y le notificaremos lo anterior por medio de correo electrónico a más tardar

dentro de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha en la que le hubiéremos notificado a usted por correo la procedencia de su solicitud de cancelación. Una vez que usted reciba este correo, **usted, desde este momento, acepta someterse a las políticas, plazos y términos y condiciones de dicho proveedor de procesamiento de pago; por lo que deslinda de responsabilidad a Krei Concept Store, a sus colaboradores, socios, accionistas y demás partes relacionadas al respecto.** Usted por ende acepta que el plazo que tardará en verse reflejado dicho reembolso en su cuenta bancaria dependerá de los plazos, términos y condiciones de dicho proveedor y nos deslinda de responsabilidad respecto a cualquier negativa de reembolsos que dicho proveedor de procesamiento de pago, o bien, su institución bancaria, tenga debido a sus propias políticas, términos y condiciones.

11. **Negativa al cambio de producto.** Por contrario, no habrá lugar a la cancelación de su compra y, por tanto, al reembolso de su dinero, cuando, habiendo recibido Krei Concept Store su producto en mensajería, se actualice alguno de los supuestos de negativa manifestados previamente en la parte conducente de los presentes términos y condiciones.

Si se actualiza alguno de los supuestos anteriores, el equipo de Krei Concept Store le comunicará la resolución negativa a su correo electrónico en el plazo mencionado. En este caso, su producto le será enviado, a su costo, a su domicilio previo pago de la guía que usted deba generar para su envío.

12. Sin perjuicio de las causales de exclusión y requerimientos formulados en los párrafos que preceden, desde momento usted acepta que cada producto en particular observará las siguientes condiciones especiales para la devolución que usted pretenda realizar hacia nosotros:

Belleza y Fragancias

- El cuidado de la piel, los cosméticos y el cuidado del cabello deberán devolverse sin usar, sin abrir y en su empaque original. Si no respeta lo anterior, no hará lugar a la devolución sin perjuicio de las demás exclusiones aplicables.
- Las fragancias, esmaltes de uñas, y aerosoles son ventas finales y no se aceptan devoluciones debido a restricciones de transporte.

Joyería.

- Este tipo piezas deberán devolverse sin usar. Deberán devolverse con su caja de presentación, el embalaje protector y las tarjetas o etiquetas de diseño incluidas.
- En piezas personalizadas no se aceptan devoluciones.

Alta Relojería

- Los relojes de lujo deben devolverse sin usar con la cubierta protectora de plástico en la cara y en su embalaje original, incluida la garantía, la caja de presentación, cualquier empaque exterior y todos los artículos complementarios (estuches, correas, etc.).

Bolsos y accesorios

- Los productos deberán devolverse sin usar con todos los empaques de diseñador como tarjetas de autenticidad, bolsas para el polvo y etiquetas de cuero.

Lencería y trajes de baño

- En virtud de su naturaleza, y por higiene, La ropa interior, trajes de baño y bikini **NO aceptan devolución** por simple cancelación de compra.

Zapatos

- Los zapatos y todos los artículos, incluyendo la bolsa para polvo y la caja, deberán devolverse en la misma forma en la que fueron entregados.

Plazos y formas para hacer valer su garantía.

Todo producto que usted adquiere con nosotros tiene Garantía. Si su producto viene acompañado de una Garantía por el fabricante, usted acepta someterse a las condiciones de Garantía que tenga dicho producto en lo particular.

Para hacer válida su garantía a través de nuestro E-Commerce, usted deberá cumplir con las formalidades del procedimiento de cambios y devoluciones previsto en estos términos y condiciones.

Será necesario que usted remita la Garantía adjunta a su producto, en su caso, a nuestro domicilio junto con los demás elementos requeridos para el diagnóstico correspondiente.

En caso de que su producto consista en mercancía de alta relojería, usted acepta que su producto será turnado a nuestro Centro de Servicio operado por la sociedad PERFUMERIA ULTRA, S. DE R.L. DE C.V. para que realice un diagnóstico especializado del estado en que guarda su pieza. En caso de ser favorable el diagnóstico y que se detecte la existencia de algún vicio de fábrica, nuestro Centro de Servicio procederá a la reparación de la pieza. Si se trata de un producto de alta relojería, la pieza se turnará al Fabricante directamente.

Para efectos de lo dispuesto en el artículo 83 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. Cuando la pieza haya sido reparada se iniciará la garantía respecto de la pieza repuesta y continuará con relación al resto. En el caso de reposición del producto, su plazo de garantía se entenderá renovado.

Salvo que la Garantía del Fabricante que en su defecto acompañe a su producto así lo exprese, Respecto al resto de los productos, Usted entiende y acepta que Krei Concept

Store no ofrece garantías superiores a las señaladas en la Ley Federal de Protección al Consumidor o en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.

Mecanismos para reclamaciones.

Para ejercer cualquier reclamación frente a nosotros, ponemos a disposición nuestro contacto en el apartado correspondiente de “Política de Devoluciones, Cambios y Reembolsos” de estos términos y condiciones.

En caso de que usted se comunique a otro contacto, nuestro personal lo canalizará con la persona o ejecutivo correspondiente para atender a su reclamación.

Usted acepta que toda comunicación hecha entre su correo electrónico y los correos electrónicos correspondientes de Krei Concept Store podrá ser usada por Krei Concept Store como medio probatorio o constancia en relación con cualquier reclamación que usted tuviera con nosotros así como para probar cualquier acuerdo al que las partes hubieren llegado como parte de la resolución de algún conflicto. Usted reconoce a dichos elementos de prueba con pleno valor probatorio para todos los efectos legales a los que haya lugar.

Mecanismos de notificación y nuestros medios de comunicación.

Dentro de cualquier procedimiento previsto en los presentes términos y condiciones, existen personas encargadas de atenderlo. Sus contactos vienen señalados en los apartados correspondientes de este documento.

No obstante, ponemos también a su disposición el siguiente contacto comercial, quien, en caso de ser necesario, lo canalizará con la persona o ejecutivo correspondiente para dar solución a su inquietud.

Teléfono: (998) 8 81 31 50 Ext. 4630

Correo Electrónico: contacto@kreiconceptstore.com

Dirección: CALLE LOS OLIVOS, MANZANA 66 LOTE 88, BODEGA 6C , SMZA 310, CANCÚN, BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO, C.P. 77560.

Sin perjuicio de los procedimientos señalados en estos términos y condiciones, usted acepta que nuestro personal podrá contactarlo desde el número telefónico anterior o desde cualquier extensión relacionada al número de teléfono (998) 8 81 31 50 para un seguimiento más personalizado de su proceso en caso de que Krei Concept Store lo considere necesario.

Horarios de atención.

Toda solicitud o requerimiento formulado al amparo de los presentes términos y condiciones será recibido, procesado y atendido dentro de nuestro siguiente horario de operaciones:

Desde las 09:00 horas hasta las 18:00 horas (Zona horaria de Cancún, Q.R. (GMT-5) de lunes a viernes.

Se considerarán como horarios inhábiles aquellos fuera del rango de horario anterior y; como días inhábiles los días sábados y domingos más aquellos días de descanso obligatorio regulados por el artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo.

Por tanto, usted acepta que, en caso de que decida contactarse con nosotros, deberá hacerlo dentro de dicho rango horario hábil y en los días hábiles señalados.

Modificación de los presentes términos y condiciones.

Usted acepta que Krei Concept Store podrá en cualquier momento modificar los presentes términos y condiciones sin necesidad de notificarle dicho cambio previamente. Por tanto, usted se compromete a acceder al presente sitio y revisar los presentes términos y condiciones de manera frecuente.

La última fecha de modificación aparecerá en la parte superior del sitio. El simple uso que usted haga del presente sitio o el simple acto de compraventa que haga por medio de nuestros canales de venta y venta a distancia o en establecimiento comercial se entenderá como aceptación de los presentes términos y condiciones y de sus actualizaciones vigentes.

Resolución de Controversias y Legislación aplicable

En caso de que usted tenga algún conflicto frente a nosotros, acepta desde este momento; primero, conciliarlo con Krei Concept Store a través de los datos de contacto que hemos puesto a su disposición en estos términos y condiciones.

Si la controversia persistiere, respecto de la interpretación, cumplimiento y ejecución de las presentes Condiciones las partes expresamente se comprometen en primer lugar a acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de persistir la controversia, a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de Cancún, Quintana Roo, México, renunciando en consecuencia a cualquier fuero o jurisdicción que, en razón de su nacionalidad o domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

Si usted es un residente en el exterior de la República Mexicana, por este medio, usted acepta someterse a los presentes términos y condiciones y, en su defecto, someterse a la

jurisdicción y leyes competentes de la ciudad de Cancún, Quintana Roo en lo que respecta a la interpretación y ejecución de los mismos. Usted por este medio renuncia a invocar las leyes y protección de su país de origen y en caso de conflicto, acepta someterse a la conciliación o arbitrio de la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Firma Electrónica y consentimiento por medios digitales.

Finalmente, y de conformidad con la regla. 5.2.2 de la Norma Oficial Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2019; se le informa que el mecanismo aceptación que nuestro sitio web implementa para que usted acepte los presentes términos y condiciones es el *check-box* ("casilla de verificación") de aceptar. Al dar clic en él, usted está otorgando su consentimiento expreso en términos de la aludida regla invocada y en términos del artículo 154 del Código Civil para el Estado de Quintana Roo.

Asimismo, usted con Usuario autoriza la utilización de medios electrónicos para acusar de recibo la recepción de la mercancía, ya sea por el propio Usuario o las personas autorizadas por él; en consecuencia acepta que Krei Concept Store o su proveedor de mensajería podrán, pero sin estar obligados a, usar mecanismos de Firma Digitalizada que, usted acepta, sustituirán todos los efectos legales a que haya lugar a la firma autógrafa del Usuario y/o de las Personas autorizadas, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa, incluyendo el valor probatorio de ésta.

Usted reconoce como firma con pleno valor probatorio a cualquiera de los siguientes: a) Número confidencial numérico o alfanumérico; b) Autenticación a través de un Certificado Digital; c) Utilización de una firma electrónica avanzada; d) La firma realizada en una pantalla táctil; e) tecnología biométrica para la verificación de biometría de huella dactilar y biometría facial, f) La combinación de cualquiera de las anteriores en todo o en parte, g) Cualquier otra que establezca Krei Concept Store o sus proveedores de mensajería para efectos de identificación y autenticación de entrega de mercancía de El Usuario y/o de las Personas Autorizadas para recibir la mercancía.