

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN

LA TIENDA ONLINE MÉXICO

(Última actualización: 13 de enero de 2025)

1. ÁMBITO Y PARTES

- 1.1 Los presentes Términos y Condiciones Generales (en adelante, "**Términos y Condiciones**"), describen el contenido del contrato que rige la relación entre HUGO BOSS México, S.A. de C.V. con domicilio en Boulevard Miguel de Cervantes Saavedra 301, Torre Norte, Piso 1 – Interior 101 C.P. 11520, Colonia Ampliación Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México y con Registro Federal de Contribuyentes HBM990413DC4, (el "**Vendedor**") y usted como usuario (el "**Cliente**"), son de aplicación a las transacciones que se efectúen en la tienda online del Vendedor en México (<http://www.hugoboss.com/mx/home>) (la "**Tienda Online**") respecto de los diversos productos ofrecidos por el Vendedor a través de la Tienda Online (el "**Producto**" o los "**Productos**" según aplique).
- 1.2 Estos Términos y Condiciones se entienden aceptados por el Cliente desde el momento en que navega a través de la Tienda Online, por lo que cualquier persona, en el caso de personas físicas mayores de 18 años y con plena capacidad jurídica, que desee acceder y/o utilizar la Tienda Online podrá hacerlo siempre que acepte sujetarse a estos Términos y Condiciones.
- 1.3 La Tienda Online ofrece diversos Productos en los que a su vez incluye las características de cada Producto, tales como materiales de su elaboración, dimensiones, colores disponibles, disponibilidad, precio, etc, con el objetivo de que el Cliente pueda conocer las particularidades del Producto que desee adquirir.
- 1.4 La falta de disponibilidad, accesibilidad o interrupción en el funcionamiento de la Tienda

Online por razones técnicas o de otra índole, no generará responsabilidad alguna sobre el Vendedor, quien únicamente estará obligado a realizar sus mejores esfuerzos para restablecer el funcionamiento de la Tienda Online en un plazo razonable, es decir, en un plazo no mayor a 24 horas hábiles.

1.5 El Cliente podrá realizar compras a través de la Tienda Online, bajo las siguientes modalidades que podrá elegir libremente:

- (i) **CUENTA.** Desde una cuenta de usuario (en lo sucesivo “**Cuenta**”) creada en la Tienda Online. Para ello se requerirá que el Cliente proporcione la siguiente información al registrarse: nombre, apellido, fecha de nacimiento incluyendo día, mes, año, número telefónico, correo electrónico asociado a la Cuenta y la contraseña que el Cliente determine para hacer uso de su Cuenta.
- (ii) **INVITADO.** Sin necesidad de contar con una Cuenta, el Cliente podrá realizar compras a través de la Tienda Online con el perfil “Invitado”. Esta modalidad requiere los siguientes datos personales que sean proporcionados por el Cliente: nombre, apellido, dirección incluyendo calle, número exterior y/o interior, colonia, ciudad, estado y código postal, fecha de nacimiento incluyendo día, mes, año, número telefónico y correo electrónico.

1.6 Todos los emails e información de publicidad enviada de manera electrónica por el Vendedor al Cliente se considerarán como parte de la Tienda Online. Los emails o información que envíe el Vendedor con motivo de las compras que realice el Cliente en la Tienda Online deberán contener los detalles de dichas compras que se efectúen en la Tienda Online.

2. TRAMITACIÓN DE PEDIDO. PROCESO E INDICACIONES A SEGUIR.

2.1 Para realizar una compra en la Tienda Online, el Cliente deberá seleccionar alguna de las modalidades previstas en la sección 1.5 de los presentes Términos y Condiciones.

2.2 Una vez seleccionada la modalidad a la que se hace referencia en el inciso inmediato anterior, el Cliente debe seleccionar el Producto o los Productos que desee comprar. Para seleccionar deberá hacer click sobre la imagen del Producto y enseguida dar click al botón que se desplegará y se denomina “Añadir a la Cesta”, a este punto del proceso se le denominará “Añadido a la Cesta” y el Producto o los Productos que sean elegidos por el Cliente se le denominará “Pedido”.

2.3 Por cada Producto que sea añadido a la cesta por el Cliente, éste a su vez deberá indicar la talla y el color deseado, a esta etapa del proceso se le denominará “Selección de Producto”. El Cliente podrá modificar el Pedido hasta en tanto no hubiese realizado el pago del mismo.

2.4 Cuando el Cliente avance a la etapa de Selección del Producto y quiera proceder al pago correspondiente, la Tienda Online desplegará un apartado que tendrá las siguientes

opciones "Pasar por Caja" y "Pago Exprés" pudiendo el Cliente escoger el medio de pago deseado, los cuales se detallan a continuación:

- (i) PASAR POR CAJA: Esta modalidad de pago requiere que el Cliente ingrese los datos de una tarjeta bancaria vigente y con fondos suficientes para efectuar el pago del Pedido, estos datos consisten en: nombre completo del titular de la tarjeta bancaria, número de la tarjeta bancaria, fecha de caducidad de la tarjeta bancaria, código de seguridad de tres dígitos. Asimismo, el Cliente podrá seleccionar en cuantas exhibiciones quiere que el monto total del Pedido sea cargado a la tarjeta que ingrese, pudiendo ser una sola exhibición sin intereses, tres meses sin intereses y seis meses sin intereses.
- (ii) PAGO EXPRÉS: Esta modalidad de pago permite que el Cliente realice el pago del Pedido a través de PayPal o de Google Pay. Los datos que requiere para procesar el pago serán aquellos que identifiquen la cuenta del Cliente que se encuentre asociada a PayPal o Google Pay según elija.

Asimismo, bajo ningún supuesto el valor de un Pedido de cualquier clase (valor bruto de los bienes, incluido el impuesto al valor agregado, pero excluida la entrega u otros gastos el ("**Valor del Pedido**")) podrá ser superior al valor máximo de \$105,346.00 pesos mexicanos ni tampoco podrá ser inferior al valor de \$658.00 pesos mexicanos. A cada Pedido de cualquier clase se aplicará una cantidad máxima de pedido de 3 artículos por estilo (mismo color y talla).

Una vez que el Cliente seleccione el método de pago y complete el proceso de pago según la modalidad elegida, la Tienda Online le enviará automáticamente al Cliente un recibo por correo electrónico con un resumen de los datos de su Pedido (en lo sucesivo "**Recibo**"). Este Recibo no constituirá la confirmación del Pedido, únicamente documentará meramente el hecho de que el Vendedor ha recibido el Pedido del Cliente.

Con independencia del método de pago elegido por el Cliente, el Vendedor deberá confirmar el procesamiento del pago, máximo dentro de las siguientes 24 horas contadas a partir de que el Cliente hubiese efectuado el pago.

- 2.5** El Vendedor deberá enviar al Cliente la confirmación de que el Pedido fue procesado dentro de las 48 horas siguientes contadas a partir del momento en que el Cliente realizó su Pedido a través de la Tienda Online (en lo sucesivo "**Confirmación**"). En dicha Confirmación el Vendedor deberá incluir el número de identificación del Pedido, dirección de envío indicada por el Cliente a donde se entregará el Pedido, señalar la totalidad de los Productos que integran el Pedido del Cliente con la finalidad de que el Cliente tenga certeza de que su Pedido será enviado en los términos efectuados a través de la Tienda Online.

Si un Pedido incluyera varios Productos, se enviará una sola Confirmación al Cliente.

- 2.6** Los presentes Términos y Condiciones se celebran en español, y el Vendedor conservará una copia de los presentes Términos y Condiciones así como toda la documentación que derive de los mismos y se relaciona con el Pedido del Cliente, (que consta del Pedido, los Términos y Condiciones, la Confirmación del Pedido y la Confirmación de Envío), y lo remitirá al Cliente por correo electrónico, en cumplimiento de la normativa relativa a la protección de consumidores en México.

- 2.7** El Cliente tiene derecho a conocer el estatus que guarda su Pedido en tiempo real, y en consecuencia, el Vendedor está obligado a informarle al Cliente en tiempo real la situación de su Pedido a través de notificaciones enviadas por correo electrónico a la dirección de correo electrónica registrada por el Cliente, o bien, el Cliente podrá ingresar a www.hugoboss.com/mex y deberá dar click en la sección “Historial de Pedidos del Cliente”.

Así mismo, el Cliente que hubiese realizado un Pedido bajo la modalidad “INVITADO” podrá revisar la situación de su Pedido contactando directamente a Servicio al Cliente del Vendedor, marcando por teléfono al 01-800-649-0585 dentro de un horario de 10:00 a 7:00 pm hora de Ciudad de México o enviando un correo electrónico a service-mx@hugoboss.com.

En caso de que el Cliente de seguimiento al estatus de su Pedido a través del correo electrónico antes mencionado, el Vendedor se obliga a dar una respuesta al Cliente sobre su solicitud de seguimiento dentro de los siguientes 3 días hábiles contados a partir de la fecha del envío del correo.

- 2.8** Conforme a la normatividad fiscal aplicable, el Cliente recibirá una factura electrónica (Comprobante Fiscal Digital por Internet “**CFDI**”) con sus datos fiscales cuando así lo solicite a través del portal de facturación dentro de la Tienda Online (en lo sucesivo “**Portal de Facturación**”) para lo cual el Cliente deberá proporcionar la información que sea solicitada a través del Portal de Facturación. La factura electrónica será enviada al Cliente en formatos de archivo .xml y .pdf adjunto a un correo electrónico. Igualmente, el Vendedor emitirá los comprobantes fiscales correspondientes en caso de devoluciones o cancelaciones.

El Cliente podrá solicitar la corrección del CFDI, así como de la confirmación de envío del CFDI al correo al facturasmx@hugoboss.com o de conformidad con los datos estipulados en la cláusula 12 de los Presentes Términos y Condiciones.

En caso de que el Cliente presente dificultades para solicitar el CFDI correspondiente, el Cliente podrá acudir a una tienda física de Hugo Boss que se encuentre dentro de los Estados Unidos Mexicanos con la finalidad de que el personal de la tienda física le apoye en la generación de la factura. .

- 2.9** El Producto o los Productos que integren un Pedido irán acompañados de su empaque, materiales anexos, información relativa a los lugares donde puedan repararse, así como las instrucciones para su uso y, en caso de que resulten aplicables las garantías correspondientes según se señala en la cláusula 8.
- 2.10** Tratándose de un Producto, o varios Productos importados, se señalará su lugar de origen.
- 2.11** Respecto a la disponibilidad de un Producto o varios Productos, el Cliente debe tener en consideración que debido a que varias personas con calidad de Cliente se encuentran realizando su Pedido al mismo tiempo, pudiera mostrarse la disponibilidad de un Producto que se encuentre al mismo tiempo en la cesta de Productos de más de un Cliente, y por ende, al momento de realizar la Confirmación del Pedido por parte del Vendedor, el Cliente sabrá qué Productos integran la totalidad de su Pedido, y en ese caso se notificaría al

Cliente la cancelación parcial o completa del Pedido, según sea el caso.

3. ENTREGA, PLAZOS DE ENTREGA, DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS.

3.1 La Tienda Online contempla dos modalidades, a libre elección del Cliente, para que su Pedido sea entregado dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, las cuales se detallan a continuación:

- **ENTREGA A DOMICILIO:** Requiere que el Cliente ingrese un domicilio para recibir el Pedido señalando calle, colonia, otros datos de la dirección que faciliten su identificación.
- **CLICK & COLLECT:** Seleccionar una Tienda del Vendedor que se encuentre dentro de los Estados Unidos Mexicanos para que el Cliente pueda recoger el Pedido.

El Pedido del Cliente será procesado para ser enviado en un plazo de entre 3 a 12 días hábiles contados a partir de la emisión de la Confirmación de Envío (según se define más adelante). El Plazo anterior podrá ser mayor durante los periodos de rebajas del Vendedor (Hot sale, El Buen Fin, Rebajas del Fin de Temporada).

Una vez enviado el Pedido, el Vendedor enviará por correo electrónico al Cliente un documento que confirme que su Pedido ya fue enviado (en lo sucesivo **"Confirmación de Envío"**) la cual contendrá la información de rastreo del Pedido para que el Cliente pueda rastrear el mismo a través de los mecanismos previstos en los presentes Términos y Condiciones.

3.2 Salvo que se indique otra cosa, una vez que el Pago se confirme y se verifique la información proporcionada por el Cliente, el plazo de entrega estará en función de lo siguiente:

- Entregas a ciudades principales y áreas urbanas, como Ciudad de México y Área Metropolitana será dentro de un plazo de 3 a 12 días hábiles después de que el Vendedor envíe al Cliente la Confirmación de Envío. Para las áreas fuera de la Ciudad de México y Área Metropolitana los envíos podrán ser mayores al plazo establecido.

Para efecto de los presentes Términos y Condiciones, se entiende por días hábiles lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, sin contar aquellos que sean días festivos en los días antes mencionados.

3.3 El Cliente puede consultar información sobre las obligaciones y responsabilidades de los transportistas o empresas de mensajería y paquetería utilizados para el envío del Pedido del Cliente en la Tienda Online, a fin de que el Cliente pueda presentar reclamaciones o aclaraciones relacionadas con el envío de su Pedido.

3.4 El Vendedor no ofrece envíos a cajas de oficina postal (P.O. Boxes) y/o envíos a través de correo regular. El Vendedor no envía a empresas consolidadoras de carga. Así mismo, el Vendedor no envía artículos de diferentes sitios de HUGO BOSS en otros países a

domicilios ubicados en México.

- 3.5** El Vendedor no realiza envíos internacionales. El Cliente puede encontrar la tienda más cercana internacionalmente, visitando el Localizador de Tienda de HUGO BOSS. El Cliente puede comprar en uno de los muchos sitios web de HUGO BOSS en otros países. HUGO BOSS actualmente tiene tiendas online en los siguientes países (el Cliente puede encontrar la lista completa en la Tienda Online): Alemania, Canadá, Francia, Países Bajos, Reino Unido, Estados Unidos, Suiza, España, Bélgica, Austria, Italia, Suecia, Dinamarca, Irlanda y Finlandia.
- 3.6** El Vendedor cobrará al Cliente \$600.00 MXN (este costo podrá ser modificado y será notificado al Cliente a través de los presentes Términos y Condiciones) por concepto de envíos de su Pedido. Asimismo, el Vendedor se obliga a comunicar al Cliente en el formulario de Pedido, en los casos en que proceda, el importe de los gastos de envío del Pedido, así como cualesquiera otros gastos adicionales (p.ej., del envoltorio para regalo), inmediatamente antes de que el Pedido sea pagado por el Cliente, los gastos de envío y/o gastos adicionales podrán variar en cualquier momento, a criterio del Vendedor y/o conforme a las promociones de la Tienda Online (tales como Buen Fin, Hot Sale, Season Sale, etc.). El Cliente asume los gastos de envío y los gastos adicionales comunicados.
- 3.7** Para efectos de los envíos de los Pedidos que hayan sido seleccionados mediante "CLICK AND COLLECT", tan pronto como el Pedido del Cliente haya llegado a la tienda participante del Vendedor seleccionada por el Cliente conforme a la modalidad CLICK & COLLECT, el Cliente tendrá 21 días naturales para recoger su Pedido. El Cliente al recoger su Pedido deberá presentar una identificación vigente emitida a su nombre así como también presentar la Confirmación. En caso de que el Cliente no recoja su Pedido dentro del plazo antes señalado, el Pedido será automáticamente regresado al almacén y se le reembolsará al Cliente el valor del Pedido a través del método original de pago utilizado por el Cliente, menos cualquier tarifa aplicable de envío.
- 3.8** Para que el Cliente pueda recoger su Pedido deberá exhibir una identificación física y válida a su nombre y el soporte documental que acredite la Confirmación correspondiente (es decir, la captura de pantalla que compruebe que se realizó la compra).
- 3.9** En caso de que el Pedido hubiese sido realizado desde una tienda física del Vendedor, el proceso de reembolso se llevará a cabo mediante transferencia bancaria y el Cliente será contactado por el Vendedor para confirmar los datos para la misma.
- 3.10** El Cliente también podrá designar a otra persona para que recoja su Pedido en su nombre, dicha persona deberá traer consigo una autorización por escrito del Cliente junto con una copia impresa de la confirmación de Pedido del Cliente. Se entiende por autorización un escrito libre firmado por el Cliente en que se describa el nombre completo de la persona que recogerá el pedido, incluyendo la identificación oficial de dicha persona.
- 3.11** En caso de que el Vendedor no pudiera cumplir los plazos de entrega según el tipo de envío que se mencionan en los presentes Términos y Condiciones, y la falta de cumplimiento fuese por causas ajenas a su voluntad (no disponibilidad del Producto o los Productos, por ejemplo, debido a la omisión de entrega del propio proveedor del Vendedor

o por fuerza mayor), lo comunicará al Cliente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la Confirmación y especificará, cuando corresponda, la nueva fecha prevista para la entrega del Pedido.

Si llegase a actualizarse alguno de los siguientes supuestos:

- a) El nuevo plazo de entrega no fuera aceptable para el Cliente;
- b) El Producto o los Productos que integran un Pedido no estuvieran disponibles tampoco en el nuevo plazo de entrega, o no estuvieran disponibles en absoluto.

Cada una de las partes tendrá derecho a cancelar el Pedido respecto del Producto o los Productos afectados; en este caso el Vendedor reembolsará al Cliente los pagos que ya hubiera efectuado. Los derechos de las partes previstos en la legislación en materia de protección al consumidor no se verán afectados.

- 3.12** Es importante tomar en consideración que tratándose de un Pedido que hubiese sido realizado desde una tienda física del Vendedor, en caso de que se actualice alguno de los supuestos antes mencionados y el Cliente solicite al Vendedor su reembolso, el proceso del mismo se llevará por medio transferencia bancaria a los datos bancarios que hubiesen sido ingresados por el Cliente al momento de realizar su Pedido. Asimismo, el Vendedor podrá contactar al Cliente dentro de los siguientes 3 días hábiles para confirmar la información bancaria a la que se efectuará la transferencia bancaria.

4. PRECIO DEL PRODUCTO

- 4.1** Todos los precios indicados en la Tienda Online del Vendedor incluyen el impuesto al valor agregado (en lo sucesivo “IVA”) vigente al momento de realizar el Pedido.
- 4.2** Bajo ningún supuesto los gastos de envío serán reembolsables para el Cliente, en caso de que éste cancelara el Pedido o solicitara una devolución.
- 4.3** En caso de que la Tienda Online ofrezca algún tipo de descuento sobre un Producto o varios Productos vendidos a través de la Tienda Online, estos descuentos únicamente serán aplicables para la Tienda Online y durante la vigencia que ahí sea señalada, no pudiendo el Cliente exigir que el descuento sea aplicado en una compra a través de una tienda física de Hugo Boss.

En adición a lo anterior, el Vendedor hace del conocimiento del Cliente que los descuentos previstos en la Tienda Online no podrán combinarse con descuentos presentados por el Vendedor a través de otros medios distintos a la Tienda Online.

5. PAGO DEL PEDIDO.

- 5.1** El Vendedor aceptará únicamente las siguientes formas de pago: tarjetas de regalo, tarjeta bancaria vigente, PayPal y Google Pay.

- 5.2 El Vendedor se reserva el derecho a excluir ciertas formas de pago en caso de que el Vendedor y/o la Tienda Online detecte algún fraude de conformidad con los sistemas de seguridad que tenga la Tienda Online.

6. RESERVA DE DOMINIO

- 6.1 El Producto o los Productos que integren un Pedido seguirán siendo propiedad del Vendedor hasta que el Cliente haya efectuado el pago del Pedido y hubiese recibido la confirmación de pago enviada por el Vendedor a través de correo electrónico.

7. REVOCACIÓN DE CONSENTIMIENTO

- 7.1 De conformidad con las disposiciones legales, nos complace informarle sobre el alcance de este derecho a continuación:

INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Revocación del Consentimiento

El Cliente, por políticas internas contempla un plazo de 30 (treinta) días naturales siguientes a la entrega del Pedido para revocar su consentimiento sin responsabilidad ni justificación alguna (en lo sucesivo **“Revocación de Consentimiento”**), para lo cual deberá notificar al Vendedor. Este derecho se encuentra previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor y aplica únicamente en aquellos supuestos de venta a través de comercio electrónico.

El Producto o los Productos que sean objeto de una Revocación del Consentimiento o que deseen ser devueltos por el Cliente en caso de que éste desee devolverlo, debe(n) ser nuevo(s), sin usar, sin lavar, no utilizado, sin alteraciones, con etiquetas originales adjuntas y sellos de embalaje de la Tienda Online para poder ser devueltos al Vendedor (en lo sucesivo **“Devolución”**).

El Producto o los Productos que integren un Pedido y respecto de los cuales el Cliente revoque su consentimiento están sujetas a inspección del Vendedor. Si el Pedido devuelto no cumple con estos requisitos no procederá la Devolución correspondiente, y por lo tanto, el Producto o los Productos que integren un Pedido serán devueltos al Cliente sin reembolso alguno.

En caso de que el Cliente inicie el proceso de revocación de consentimiento sobre un Pedido adquiridos a través de la Tienda Online, y dicho Pedido incluya un Producto o Productos que hubiesen sido alterados, el Vendedor no estará obligado a reembolsar la cantidad correspondiente al Producto o Productos que hubiesen sido alterados.

- 7.2 En caso de que un Pedido sea integrado por un Producto o varios Productos que hubiesen sido personalizados (en lo sucesivo **“Personalizado”** o **“Personalizados”** según aplique), el

Personalizado o Personalizados no podrán ser objeto de Revocación, y por lo tanto, el Vendedor ni la Tienda Online no están obligados a efectuar ningún tipo de Devolución, así como tampoco procederá la cancelación del Pedido una vez que el Pedido hubiese sido confirmado.

Estas devoluciones serán elegibles para un reembolso completo a la forma de pago original. Las devoluciones se deberán realizar conforme a las instrucciones y guía de paquetería que le envíe el Vendedor al Cliente.

- 7.3** Si el Cliente necesita una guía de Devolución para ejercitar la Revocación del Consentimiento, y en consecuencia, la Devolución de un Producto o varios Productos, deberá solicitarle al equipo de servicio al cliente del Vendedor dicha etiqueta.

Para solicitar la etiqueta mencionada en el párrafo anterior, el Cliente deberá enviar un correo electrónico a service-mx@hugoboss.com para recibir la guía de envío prepagada gratuita por correo electrónico.

El Cliente deberá utilizar la guía proporcionada por el Vendedor, la cual deberá ser colocada en el exterior del paquete que contenga el Pedido y sea objeto de Devolución. Asegúrese de mantener el número de seguimiento de Devolución para sus registros. Por favor tenga en cuenta que para usar nuestras etiquetas prepagadas, los envíos deben ser enviados desde México. El Vendedor no proporcionará al Cliente etiquetas de envío prepagadas gratuitas cuando se trate de productos que tengan la consideración de mercancía peligrosa en determinadas cantidades (Agua de Perfume, Agua de Baño, Agua de Colonia, Loción Postafeitado, Bálsamo Postafeitado, Desodorante en Spray, Relojes Inteligentes).

El Vendedor no es responsable de las tarifas de importación o envío asociadas con una Devolución que sea enviada desde fuera de México.

Para completar el proceso de Devolución, el Cliente deberá enviar el Producto o los Productos que desee devolver a la siguiente dirección (en lo sucesivo el **"Paquete"**):

HUGO BOSS DEVOLUCIONES

DHL Supply Chain Mexico (DHL Cadena de Suministro México) Carretera México-Querétaro Km. 34.5 Nave 6 la Cortina 31 Col. Rancho San Isidro Cuautitlán Izcalli, C.P. 54740 Estado de México México.

Si el Cliente necesita iniciar un proceso de Devolución respecto de varios Productos que fueron enviados en varios paquetes o devolver varios Pedidos en el mismo paquete de Devolución, el Cliente deberá indicarlo claramente en la hoja de embalaje e incluirlo en el Paquete.

Por favor contacte el Centro de Servicio al Cliente de HUGO BOSS llamando al 01-800-649-0585 o enviando un correo electrónico a service-mx@hugoboss.com para más información.

El proceso de Devolución descrito en los presentes Términos y Condiciones únicamente resulta aplicable para el Pedido que hubiese sido realizado a través de la Tienda Online, por lo tanto, las devoluciones para compras en tiendas físicas no serán aceptadas en la Tienda Online.

- 7.4** Una vez que el Cliente inicie el proceso de Devolución, el Vendedor tendrá 15 días hábiles

para recibir y procesar el Producto o los Productos objeto de dicha Devolución.. Si la Devolución se efectuó en los términos descritos en los presentes Términos y Condiciones será aprobada por el Vendedor, y en consecuencia, el Vendedor deberá emitir el reembolso correspondiente por el valor de lo que hubiese sido objeto de la Devolución. El proceso de reembolso se llevará a cabo dentro de un plazo de 14 días naturales contados a partir de que el Cliente envíe la información que sea solicitada por el Vendedor para realizar el reembolso.

- 7.5** El reembolso previsto en el párrafo anterior será emitido por el Vendedor únicamente en la forma original de pago que hubiese seleccionado el Cliente. A su vez, el Vendedor enviará una confirmación por correo electrónico en la que se indique que el reembolso cuando su Devolución haya sido completada. En el caso de que el Cliente no reciba el correo de confirmación dentro de los 14 días naturales siguientes al envío de los datos bancarios para su Devolución, por favor contacte nuestro Centro de Servicio al Cliente llamando al 01-800-649-0585 o enviando un correo electrónico a service-mx@hugoboss.com , con su número de Pedido.

Es importante que el Cliente tome en consideración que los costos y tarifas de envío del Pedido, gastos de envío que deriven de la Devolución, envolturas de regalo, no son reembolsables bajo ninguna circunstancia.

8. GARANTÍAS

- 8.1** La Tienda Online indicará por cada Producto el tipo de garantía que le resulte aplicable de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, únicamente si el Vendedor hubiese indicado expresamente, para el Producto de que se trate, la existencia de alguna garantía. En este último caso, la garantía no podrá ser inferior a 90 días contados a partir de la entrega del Producto, conforme a lo señalado en la ley antes aludida. Lo que antecede será de aplicación sin perjuicio de la Revocación del Consentimiento previsto en la cláusula 7 de los presentes Términos y Condiciones.
- 8.2** El Vendedor será responsable únicamente por los daños o pérdida de los Productos conforme a lo previsto en la cláusula 9 de los presentes Términos y Condiciones.

9. RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR

- 9.1** La responsabilidad del Vendedor por dolo y negligencia grave es ilimitada. En la medida máxima permitida por las leyes, en el supuesto de negligencia leve, la responsabilidad del Vendedor estará limitada a la pérdida o daños que se deriven de fallecimiento, daños personales o enfermedad, o que se deriven del incumplimiento de una obligación contractual de carácter sustancial (una obligación contractual de carácter esencial para la correcta ejecución del contrato, y de cuyo cumplimiento depende, o puede normalmente depender, la obligación de la otra parte).
- 9.2** En la medida máxima permitida por las leyes, en aquellos casos en que el incumplimiento

de una obligación contractual esencial constituya negligencia leve por parte del Vendedor, la cuantía de su responsabilidad estará limitada a los daños previsibles que se produzcan normalmente. Queda excluida cualquier responsabilidad adicional del Vendedor por la pérdida o por daños y perjuicios.

- 9.3** Las limitaciones de responsabilidad indicadas serán válidas también para el representante legal y los agentes del Vendedor.
- 9.4** Las limitaciones de responsabilidad indicadas no serán de aplicación en los casos en que el Vendedor haya ocultado fraudulentamente un defecto o haya garantizado que los Productos tienen una determinada naturaleza. Lo mismo será de aplicación a las reclamaciones del Cliente previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

10. ELECCIÓN DE LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

- 10.1** Los presentes Términos y Condiciones, se regirán por la legislación mexicana.
- 10.2** La jurisdicción aplicable para conocer y resolver cualquier circunstancia que derive de los presentes Términos y Condiciones es la de los tribunales establecidos en la Ciudad de México. El Vendedor y el Cliente renuncian a cualquier otra jurisdicción que pudiese corresponderles por virtud de su domicilio actual o futuro, o por cualquier otra razón.

11. DATOS DE CONTACTO DEL VENDEADOR

- 11.1** Número telefónico: 01-800-649-0585, lunes a viernes con un horario de atención de 10:00 am a 7:00 pm horario de la Ciudad de México.
- 11.2** Correo electrónico: service-mx@hugoboss.com

12. MECANISMOS DE SOLUCIÓN PARA RECLAMACIONES O ACLARACIONES

- 12.1** El Cliente podrá presentar sus reclamaciones o aclaraciones que se relacionen con el alcance de los presentes Términos y Condiciones al correo electrónico: o bien al número telefónico de conformidad con lo establecido en la cláusula 11 anterior.
- 12.2** El plazo de resolución para las reclamaciones o aclaraciones será de 72 horas, contados a partir de su recepción, el plazo de respuesta del Vendedor podrá ser mayor en caso de temporadas de descuentos (tales como Hot Sales, Buen Fin, Season Sale, etc.).

13. DEVOLUCIONES

13.1 Conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor e independientemente de lo señalado en la cláusula 7 de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente tendrá derecho, a elegir entre la reposición del Producto o el reembolso de la cantidad pagada del Producto o los Productos objeto de la Devolución, contra la entrega del Producto adquirido, y en todo caso, a una bonificación, en los siguientes casos:

- (i) Cuando el contenido neto de un Producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase, recipiente, empaque o cuando se utilicen instrumentos de medición que no cumplan con las disposiciones aplicables, considerados los límites de tolerancia permitidos por la normatividad;
- (ii) Si el Producto o los Productos no corresponde a la calidad, marca, o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido en la Tienda Online; y
- (iii) Si el Producto o los Productos adquiridos por el Cliente a través de la Tienda Online sean reparados y no queden en estado adecuado para su uso o destino, dentro del plazo de garantía (si es aplicable).

En el caso del inciso (iii) anterior, si el Cliente opta por la reposición del Producto, la reposición será por un nuevo Producto.

Cuando aplique el reembolso por la cantidad pagada, ésta se efectuará utilizando la misma forma de pago con la que se realizó la compra, pudiendo hacerse por una forma de pago distinta si el Cliente lo acepta al momento en que se efectúe la Devolución

13.2 El Cliente reconoce y acepta que no existen cambios para los Productos que hayan sido adquiridos en la Tienda en Línea, sino que deberá presentar su solicitud como un reembolso y en su caso, realizar nuevamente la compra con el Producto deseado..

14. INFORMACIÓN SOBRE MECANISMOS DE SEGURIDAD DE LA TIENDA ONLINE

14.1 Conforme a la normatividad aplicable, le informamos que la Tienda Online cuenta con los mecanismos informáticos razonables y necesarios a efectos de evitar la revelación de información personal o financiera del Cliente que pudiese comprometerlo o implique un riesgo.

15. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL CLIENTE POR PARTE DEL VENDEDOR

- 15.1** El Vendedor se obliga a dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y en el Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- 15.2** El tratamiento de datos personales del Cliente que hubiesen sido recabados por el Vendedor a través de la Tienda Online será conforme a las finalidades descritas en el Aviso de Privacidad del Vendedor, mismo que se encuentra disponible para su consulta en la Tienda Online y a través del siguiente link Privacy Statement (hugoboss.com).