

# Términos y Condiciones de Uso

---

Los presentes términos y condiciones de Uso (en lo sucesivo los “Términos y Condiciones”) rigen la relación entre usted (en lo sucesivo el “Usuario”) y la marca Golden Pets representada en este acto por Comercializadora Golvix, S. de R.L. de C.V. (en lo sucesivo “Golden Pets”) con relación a los servicios y productos disponibles al Usuario a través del sitio web [www.goldenpets.mx](http://www.goldenpets.mx) (en lo sucesivo el “Sitio Web”).

## 1. Aceptación de los Términos y Condiciones

El Usuario no podrá utilizar el Sitio Web en caso de que el Usuario carezca o tenga limitada su capacidad de ejercicio para aceptar los presentes Términos y Condiciones por cualquier causa.

Al visitar y/o usar el Sitio Web, el Usuario expresamente manifiesta estar conforme y obligarse a la totalidad de los presentes Términos y Condiciones, los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, así como a las leyes y reglamentos aplicables de conformidad a la legislación vigente para el uso del Sitio Web.

ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES SON OBLIGATORIOS Y VINCULANTES PARA LOS CONTRATANTES, POR LO QUE CUALQUIER PERSONA QUE NO LOS ACEPTÉ DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR Y/O VISITAR EL SITIO WEB Y/O CUALQUIER OTRO SERVICIO QUE OFREZCA GOLDEN PETS.

Golden Pets no guardará una copia individualizada del presente convenio celebrado entre el Usuario y Golden Pets, por lo que se le recomienda al Usuario que guarde una copia de los presentes Términos y Condiciones para su propio expediente.

En caso de que el Usuario viole lo expresado en estos términos y condiciones, Golden Pets, podrá cancelar su uso, así como excluir al Usuario de futuras operaciones, y/o tomar la acción legal que juzgue conveniente para sus intereses.

## 2. Objeto

En el Sitio Web el Usuario podrá comprar productos para mascotas (en lo sucesivo los “Productos”) así como consultar información con relación a mascotas (en lo sucesivo la “Información”).

### 3. Compra de los Productos

Para poder realizar la compra de los Productos el Usuario deberá realizar el pago de los Productos seleccionados, impuestos y gastos de envío correspondientes a través de los proveedores de servicios de pagos que Golden Pets ponga a disposición del Usuario en el Sitio Web. El Usuario solamente podrá comprar Productos a través del Sitio Web para ser entregados en un domicilio dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

### 4. Cancelación de la compra de los Productos

El Usuario podrá cancelar la compra de Productos realizada a través del Sitio Web, siempre y cuando, los Productos adquiridos no hayan salido de las instalaciones de Golden Pets. En caso de que los Productos ya hayan sido enviados por Golden Pets el Usuario no podrá cancelar la compra realizada. El Usuario podrá consultar el estado de la compra realizada a través de la sección de Mis Pedidos de la Cuenta del Usuario o a través del número de atención a clientes. En caso de que los Productos adquiridos por el Usuario no hayan sido enviados la opción de cancelación estará disponible. En caso de cancelación de la compra realizada por el Usuario la cantidad pagada por el Usuario será reembolsada de conformidad con la Sección 7.2. de los presente Términos y Condiciones.

Si el usuario proporcionó una dirección incorrecta al momento de realizar el pedido o no es posible contactarlo, Golden Pets se reserva el derecho de cancelación de la orden. Así también, si ya se han realizado visitas de entrega (con previa evidencia de aviso de visita) y no se ha localizado al cliente.

Asimismo, si el cliente requiere cambiar la dirección de entrega de una orden ya ingresada al sistema, será necesario cancelar esta orden y crear una nueva. El equipo de Golden Pets ayudará en este proceso, pero es posible que esto afecte el tiempo de entrega.

Existen circunstancias ajenas a Golden Pets en las que algunas órdenes no podrán ser procesadas por causas de fuerza mayor, por ejemplo cuando el producto se encuentra agotado. En estos casos Golden Pets se compromete a informar de inmediato al cliente para ver si es posible que el usuario espere o en su defecto cancelar la orden para la devolución del dinero al usuario.

### 5. Gastos de Envío y Entrega de los Productos

Golden Pets enviará los Productos adquiridos por el Usuario al domicilio especificado por el Usuario para este efecto siempre y cuando dicho domicilio se encuentre dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Los productos serán enviados y entregados al usuario por terceros (en lo sucesivo “Empresas de Servicios de Paquetería”). En virtud de lo anterior, el Usuario acepta someterse para el envío y entrega de los productos a las políticas de entrega de las Empresas de Servicios de Paquetería mismas que se incorporan por referencia a los presentes Términos y Condiciones.

En caso de que el Usuario no haya recibido los productos en un plazo de 10 días hábiles posteriores a la realización de sus compra deberá ponerse en contacto con Golden Pets a través del número de atención a clientes o enviando un correo electrónico.

El Usuario deberá pagar los gastos de envío de los Productos adquiridos a través del Sitio Web de conformidad con las tarifas vigentes que Golden Pets establezca a través del Sitio Web, las cuales podrán ser modificadas por Golden Pets en cualquier momento sin previa autorización del Usuario.

#### Entregas el mismo día

- Válido exclusivamente para la Ciudad de Puebla y Cholula
- El pedido se entregará en el transcurso del mismo día, en un horario abierto hasta las 20:00 hrs.
- Peso máximo para que la entrega sea el mismo día es de 80 kg, el excedente se entregará el siguiente día hábil.
- Aplican Restricciones en caso de saturación de pedidos.

## 6. Devoluciones

6.1. Condiciones de Devolución: El Usuario podrá devolver los Productos adquiridos a través del Sitio Web, siempre y cuando:

1. Solicite la devolución dentro de los 7 días naturales siguientes a la realización de la compra de los Productos a través del Sitio Web.
2. El o los Productos se encuentren en las mismas condiciones en las que fueron entregados al Usuario y encontrarse en la caja o empaque original
3. En caso de tratarse de un producto consumible, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, alimento o premios para mascotas, el empaque o caja deberá encontrarse cerrado

6.2. Proceso de Devolución: El proceso de devolución de los Productos será el siguiente:

1. El Usuario deberá contactar a Golden Pets dentro del plazo establecido en el punto 6.1.a) anterior a través del número de atención a clientes o enviando un correo electrónico solicitando la devolución de los Productos y proporcionando, nombre, nombre de usuario, fecha de realización de la compra, domicilio en el cual se recogerán los Productos, aceptando asumir los costos de envío. En caso de que la devolución se debe a que el o los Productos son defectuosos o se trata de un Producto diferente al adquirido a través del Sitio

Web, el Usuario deberá expresar dicha circunstancia, así como mencionar, en su caso, los defectos de los productos, (en los sucesivos la "Solicitud de Devolución") en este caso los gastos de envío corren a cuenta de Golden Pets.

2. Golden Pets enviará al Usuario una guía para el envío a través de la Empresa de Servicios de Paquetería correspondiente.
3. El Usuario deberá en su caso, empaquetar el producto en su caja o empaque original, imprimir y entregar la guía, así como los Productos en su empaque o caja original a la Empresa de Servicios de Paquetería.

En caso de que por causas imputables al Usuario los Productos que el Usuario desea devolver no sean enviados por el Usuario a Golden Pets a través de la Empresa de Servicios de Paquetería correspondiente dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de la Solicitud de Devolución, Golden Pets no tendrá la obligación de aceptar la devolución de los Productos. En este caso, Golden Pets enviará un aviso por escrito al correo electrónico del Usuario haciendo de su conocimiento que no tiene derecho a devolver los Productos.

## 7. Reembolsos

7.1. Reembolsos en caso de devolución: Una vez recibido los Productos devueltos por el Usuario Golden Pets revisará los Productos devueltos.

En caso de que los Productos recibidos por Golden Pets cumplan con las características establecidas en los puntos b) y c) de la Sección 6.1 anterior Golden Pets tendrá la obligación de devolver el dinero pagado por el Usuario por los Productos devueltos de conformidad con lo siguiente:

1. En caso de la devolución haya sido porque el o los Productos eran defectuosos o diferentes al Producto adquirido a través del Sitio Web y una vez acreditada dichos defectos por el equipo de calidad de Golden Pets, se le reembolsará al Usuario el costo del (los) producto (s) devuelto (s)
2. En cualquier otro caso, Golden Pets también reembolsará al Usuario el costo de los Productos devueltos por el Usuario
3. Golden Pets realizará los reembolsos correspondientes de acuerdo con 1. y 2. anterior dentro de los 7 días hábiles contados a partir del día en que Golden Pets recibió los Productos devueltos, los reembolsos se realizarán de acuerdo al método de pago utilizado en el Sitio Web

7.2. Reembolsos por cancelación: En caso de cancelación de la compra realizada por el Usuario de acuerdo con la Sección 4 de los presentes Términos y Condiciones Golden Pets deberá reembolsar al Usuario la totalidad de la cantidad pagada por el Usuario dentro de los 7 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de la cancelación de la compra del Usuario. El reembolso ser realizará a través del método de pago seleccionado en el Sitio Web.

## 8. Disponibilidad de Artículos

Los artículos mostrados en el sitio pertenecen al catálogo de Golden Pets, por lo tanto, están sujetos a disponibilidad de dicho producto. En el supuesto de que el o los artículos solicitados por EL CLIENTE no se encuentren en existencia Golden Pets se compromete a informar de inmediato al cliente para ver si es posible que el usuario espere o en su defecto cancelar la orden para la devolución del dinero pagado de acuerdo al método de pago seleccionado en el Sitio Web.

## 9. Cuenta del Usuario

El Usuario podrá contar con una cuenta personal (en lo sucesivo "Cuenta del Usuario" ingresando los datos solicitados en el Sitio Web. La Cuenta del Usuario es personal, única e intransferible. A través de la Cuenta del Usuario el Usuario podrá acceder a su historial de compras y pedidos realizados, verificar el estado de sus pedidos, acceder a su carrito de compra, tener acceso a promociones y descuentos que de tiempo en tiempo informe Golden Pets, podrá personalizar el contenido que se le presente del Sitio Web de acuerdo con sus preferencias, así como utilizar cualquier tipo de funcionalidades que Golden Pets pueda aplicar en el futuro a la Cuenta del Usuario.

El Usuario solo podrá contar con una Cuenta de Usuario. En caso de que Golden Pets detecte distintas Cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá cancelarlas, suspenderlas o inhabilitarlas, a su sola discreción. El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas desde su Cuenta del Usuario. Está prohibida la venta, cesión, transferencia o transmisión de la Cuenta del Usuario bajo cualquier título, ya sea oneroso o gratuito.

Golden Pets se reserva el derecho a rechazar el registro de una Cuenta del Usuario o una Cuenta del Usuario en caso de considerar que el Usuario no ha dado cumplimiento a la los presentes Términos y Condiciones, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere derecho a indemnización o resarcimiento alguno a favor del Usuario.

## 10. Tratamiento de datos personales

Los datos recabados por Golden Pets del Usuario durante el uso del Sitio Web serán tratados por Golden Pets conforme al Aviso de Privacidad mismo que se incorpora por referencia a los presentes Términos y Condiciones.

## 11. Responsabilidad

El acceso del Usuario al Sitio Web no implica para Golden Pets, la obligación de informar, controlar o, actuación alguna referente a la ausencia o presencia de virus, gusanos o cualquier otro elemento informático dañino. Los Usuarios no podrán imputarle responsabilidad alguna a Golden Pets, ni exigir

indemnización bajo ningún concepto, por los perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en internet.

Golden Pets no garantiza el acceso y uso continuado e ininterrumpido del Sitio Web. El Sitio Web puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de internet, o por cualquier otra circunstancia ajena y no imputable a Golden Pets; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. Corresponde al Usuario, en todo caso, la disponibilidad de herramientas adecuadas para la detección y desinfección de programas informáticos dañinos.

Golden Pets no se responsabiliza de los daños o perjuicios de cualquier tipo producidos en el Usuario a causa de fallos o desconexiones en las redes de telecomunicaciones que produzcan la suspensión, cancelación o interrupción del servicio de la Sitio Web durante la prestación del mismo o con carácter previo.

La utilización ilegal o no autorizada de conformidad con los presentes Términos y Condiciones del Sitio Web, será investigada y Golden Pets tomará las acciones legales correspondientes.

El Usuario en este acto se obliga a indemnizar y sacar en paz y a salvo a Golden Pets y a sus subsidiarias, controladora, accionistas, directivos, empleados, funcionarios, consejeros y agentes frente a cualesquier acciones, procedimientos, responsabilidades, demandas, reclamaciones, pérdidas, responsabilidades, perjuicios, costos, daños, gastos y costas, así como los gastos, costos y honorarios de abogados y asesores externos que se deriven o se encuentren relacionados con la violación por parte del Usuario de los presentes Términos y Condiciones.

## 12. Contenido del Sitio Web

El Sitio Web contiene contenido propiedad de Golden Pets y de terceros (en lo sucesivo el "Contenido").

En caso de considerar que cualquier Contenido publicado en el Sitio Web es violatorio de derechos de propiedad intelectual o industrial, podrá realizar una notificación enviada al correo electrónico.

Golden Pets no presume que el Contenido de su página pueda ser legalmente visto fuera de los Estados Unidos Mexicanos. El acceso al Contenido puede no ser legal para ciertas personas o en ciertos países. Si el Usuario tiene acceso al Contenido desde fuera de los Estados Unidos Mexicanos, lo hace bajo su propio riesgo y es responsable por el cumplimiento de las leyes dentro de la jurisdicción en la que se encuentra el Usuario.

El Sitio Web contiene vínculos a sitios web de terceros. Estos vínculos se proporcionan tan sólo como una ventaja del Sitio Web para el Usuario y no implican que Golden Pets ha aprobado el contenido de dichos sitios web de terceros. Golden Pets no es responsable por el contenido de sitios web vinculados de terceros y no hace ninguna declaración con respecto al contenido o la veracidad del material en los sitios de dichos terceros. Si el Usuario decide tener acceso a los sitios web de terceros por medio de estos vínculos, lo hace bajo su propia responsabilidad y riesgo.

Queda prohibido a los Usuarios utilizar el Sitio Web para transmitir, distribuir, guardar o destruir material, incluyendo sin limitación, el Contenido en los casos en que dicho uso infrinja los derechos de autor, marcas registradas, otros derechos de propiedad intelectual o industrial de Golden Pets o de terceros.

Golden Pets se reserva el derecho de suspender el uso a cualquier Usuario que realice actos que contravengan esta Sección; asimismo, Golden Pets podrá suspender en el uso del Sitio Web a cualquier Usuario cuando la suspensión sea ordenada por autoridad competente.

Se prohíbe a los Usuarios el violar o intentar violar la seguridad del Sitio Web y de los Sitios Web afiliados de Golden Pets; quedan prohibidas al Usuario: (a) acceder a datos a los cuales el Usuario no se encuentra autorizado para utilizar o iniciar sesión en un servidor o en una cuenta para la que el Usuario no tiene acceso autorizado; (b) intentar examinar, escanear o probar la vulnerabilidad de un sistema de informática o de una red o quebrantar las medidas de seguridad o autenticación sin la debida autorización; (c) intentar interferir con el uso de cualquier otro Usuario, servicio de hospedaje o red, incluyendo, sin limitación, el transmitir un virus al Sitio Web o a los sitios web afiliados de Golden Pets; causar una saturación de dichos sitios mediante "inundación" (flooding), "envío de correo no deseado" (spamming), "bombardeo de correo" (mailbombing) o "generación de fallas" (crashing); (d) el envío de correos electrónicos no solicitados, incluyendo promociones y/o publicidad de productos o servicios, o; (e) falsificar cualquier encabezado de paquete TCP/IP o cualquier parte de la información del encabezado en cualquier correo electrónico o publicación en grupo de noticias.

El Usuario reconoce que las violaciones del sistema de informática o de la seguridad de la red pueden generar responsabilidades civiles o penales. Golden Pets investigará situaciones que puedan involucrar dichas violaciones y se reserva el derecho de denunciar tales acciones a las autoridades; Golden Pets cooperará con la autoridad competente en la investigación de dichas violaciones en los términos establecidos en la legislación aplicable.

### 13. Terminación y modificación de los Términos y Condiciones

Golden Pets podrá en cualquier momento suspender el acceso al Sitio Web y/o terminar los presentes Términos y Condiciones.

Golden Pets se reserva el derecho a modificar los presentes Términos y Condiciones, en cualquier momento, mismos que estarán vigentes una vez que se publiquen en el Sitio Web y/o las modificaciones sean comunicados por correo electrónico al Usuario. En caso de que el Usuario no acepte los términos y condiciones modificados deberá dejar de utilizar el Sitio Web.

### 14. Uso de cupones/ promociones

De vez en cuando se realizan campañas con cupones y promociones en Golden Pets. Cada uno de estos cupones y promociones tienen sus condiciones particulares que serán reflejadas en cada campaña. Aún así, de manera general, y a no ser que se diga lo contrario en la campaña, ninguno de los descuentos, cupones y promociones son acumulables entre sí. Por último, todos los cupones y promociones están activos hasta agotar existencias.

### 15. Misceláneos

A. Cesión: Los derechos concedidos al Usuario deben considerarse como derechos personales y el Usuario no podrá ceder o transmitirlos, ni autorizar a cualquier tercero para usarlos de cualquier manera. Golden Pets podrá ceder o transmitir de cualquier forma sus derechos y/o obligaciones a su cargo a cualquier tercero, subsidiaria o controladora de Golden Pets sin autorización previa del Usuario.

B. Nulidad de algunas Cláusulas: Si cualquier disposición establecida en los presentes Términos y Condiciones es ilegal, nula o de imposible ejecución en alguna jurisdicción, no afectará: (i) la legalidad, validez o ejercicio en dicha jurisdicción de cualquier otra disposición del presente convenio; o (ii) la legalidad, validez o ejercicio en cualquier otra jurisdicción de dicha o cualquier otra disposición del presente convenio.

C. Encabezados: Los encabezados de las cláusulas son incorporados al mismo sólo por conveniencia y para su mejor manejo, por lo que de ninguna manera se considerarán para efectos de su interpretación, ni afectarán las obligaciones en él contenidas.



D. Totalidad del acuerdo entre las Partes: Los presentes Términos y Condiciones y el Aviso de Privacidad, así como cualesquiera modificaciones y/o aviso legales que se publiquen o comuniquen, de tiempo en tiempo, por Golden Pets a través del Sitio Web, constituyen la totalidad del acuerdo entre el Usuario y Golden Pets en relación con los Servicios ofrecidos por Golden Pets a través del Sitio Web.

E. Legislación aplicable: Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos; Puebla.

F. Cláusula Arbitral: Todo litigio, controversia o reclamación resultante de este Contrato o relativo a este Contrato, su incumplimiento, terminación, resolución o nulidad, se resolverá mediante arbitraje de conformidad con el Reglamento de Arbitraje de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de Puebla. El número de árbitros será uno. El lugar del arbitraje será la Ciudad de Puebla. El idioma que se utilizará en el procedimiento arbitral será español.