

Términos y Condiciones aplicables al uso del sitio web.

I. Términos y condiciones aplicables al uso del sitio web.

1. Gracias por visitar la información de términos y condiciones (los “Términos y Condiciones”) de DekoraHoga.com.mx. El acceso a y el uso del sitio web está sujeto a los siguientes Términos y Condiciones y leyes aplicables.

2. Al acceder y navegar en el sitio web usted acepta estos Términos y Condiciones sin limitación o condición alguna, incluyendo los términos y condiciones adicionales o modificados que DekoraHogar publique de tiempo en tiempo; en su caso, Usted podrá presentar las reclamaciones procedentes conforme lo previsto en nuestro Aviso de Privacidad. Ciertos servicios y otras ofertas disponibles en el Sitio Web de DekoraHogar pueden tener términos y condiciones adicionales aplicables, los cuales pueden leerse en las páginas que contengan dichos servicios u ofertas o por medio de un vínculo en dichas páginas u otras direcciones referenciadas hacia dichos términos y condiciones adicionales.

3. El contrato de compraventa entre DekoraHogar y el consumidor se perfeccionará una vez que el precio de la mercancía haya sido cubierto y procesado por los sistemas de pago y reconocido por Grupo DKH en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles contados a partir de la fecha en que el consumidor proporcione los datos de su tarjeta de crédito o efectúe un pago en efectivo; una vez reconocido el pago, Grupo DKH enviará un correo electrónico al consumidor a la dirección que éste haya indicado al efectuar la selección de los artículos, informando que su transacción ha sido completada.

II. Restricciones de contenido

Usted acepta abstenerse de publicar, distribuir o transmitir cualquier contenido que: (i) sea ilícito, acosador, difamatorio, abusivo, amenazante, obsceno, doloso, calumnioso o invasivo de la privacidad de otro individuo; (ii) viole o vulnere los derechos de autor, marcas, secretos industriales, patentes u otros derechos de propiedad intelectual de cualquier parte, incluyendo sin limitación el uso de materiales de terceros protegidos por la ley de derechos de autor sin la autorización correspondiente, utilizar marcas de terceros sin la autorización o atribución correspondiente, y utilizar o distribuir información de terceros protegida o no como secreto industrial en violación a cualquier obligación de confidencialidad; (iii) usted no tenga derecho a distribuir o transmitir de acuerdo a con ley o con relaciones contractuales o fiduciarias; (iv) contenga datos personales de menores de edad, o bien, (v) que contenga datos personales sensibles de otro individuo.

III. Comportamiento ilegal

Usted acepta abstenerse de: (i) utilizar el Sitio web de DekoraHogar para cualquier fin ilícito, en violación a las leyes y regulaciones aplicables, incluyendo sin limitación, las regulaciones establecidas por las leyes mexicanas aplicables y cualquier regulación que tenga fuerza de ley; (ii) publicar páginas web que contengan vínculos que inicien descargas de material en franca infracción de propiedad intelectual o que sea ilícito; (iii) acosar u hostigar de manera electrónica a otra persona; (iv) participar en cualquier actividad de Internet que viole los derechos de privacidad de otras personas, incluyendo sin limitación, recabar y distribuir información sobre usuarios de Internet sin su autorización, con excepción de lo que permita la ley, o (v) realizar rifas, sorteos o concursos por Internet que violen las leyes aplicables.

IV. Comportamiento perjudicial

Como condición adicional para el uso y acceso al Sitio web de DekoraHogar, usted acepta no: (i) publicar, distribuir o transmitir cualquier gusano, virus, archivo u otro código, archivo o programa perjudicial por medio del Sitio web de DekoraHogar; (ii) utilizar Internet Relay Chat (IRC) bits, tales como programas que utilicen recursos excesivos conectándose a una red IRC con actividad 24 horas al día; (iii) afectar la capacidad de otros de utilizar el IRC; (iv) alterar el flujo normal de diálogos del Sitio web de DekoraHogar o de cualquier otra forma afectar de forma negativa la capacidad de otros usuarios de participar en intercambios en tiempo real; (v) ejecutar cualquier programa que ofrezca un servicio o recurso a otras personas, incluyendo sin limitación, re-direccionamiento de puertos, servidores proxy, servidores de chat o Multi-User Dungeons; (vi) interferir, afectar o perjudicar en cualquier modo el Sitio web de DekoraHogar o los servidores o redes conectados a dicho sitio; (vii) ejecutar programas o configurar especialmente equipos de tal manera que mantengan una conexión de marcado activa aunque no se use o de cualquier otra forma eludir la desconexión automática por inactividad, a menos que se provea una cuenta de acceso dedicado; (viii) utilizar el Sitio web de DekoraHogar en violación de las disposiciones de cualquier otro proveedor de sitios web, salas de chat o elementos similares; (ix) utilizar el Sitio web de DekoraHogar para acceder a las cuentas de otras personas sin su autorización; (x) intentar vulnerar las medidas de seguridad de DekoraHogar o de otra entidad, u obtener o eludir las contraseñas de otras personas, o (xi) participar en ataques de denegación de servicio, esto es, en acciones diseñadas para afectar el acceso a la red bombardeando a un sitio o a Internet con tráfico inútil.

V. Declaración de limitación de responsabilidad

1. Al utilizar el Sitio web de DekoraHogar, usted acepta expresamente el uso de los Términos y Condiciones de Uso de esta página electrónica mencionados en los Apartados II, IV, y V de este contrato y en el documento "Términos y Condiciones", accesible en el enlace: https://dekorahogar.com.mx/terminos/Terminos_Condiciones.pdf

2. DekoraHogar garantizará en la medida de la posible, la certeza, integridad o la exhaustividad del contenido presentado en el Sitio Web de DekoraHogar o de los productos o servicios ofrecidos en el Sitio Web de DekoraHogar.

VI. Aplicabilidad del contenido

La información en este sitio incluye la descripción de productos y servicios que pueden estar disponibles únicamente en los Estados Unidos Mexicanos ("México"). Este sitio es operado en México y DekoraHogar no realiza declaración alguna respecto a que el contenido que se provee es aplicable o apropiado para el uso en otros lugares.

VII. Privacidad

Estamos conscientes de que los consumidores se preocupan sobre cómo va a usarse la información que proporcionan en línea. Por favor lea nuestra Política de privacidad para mayor información. https://dekorahogar.com.mx/terminos/Terminos_Condiciones.pdf

VIII. Restricciones de edad

El Sitio web de DekoraHogar está diseñado para ser usados por individuos que tengan al menos 18 años de edad cumplidos o mayores. El Sitio web de DekoraHogar no está diseñado para ser usados por niños menores de 18 años de edad. Los usuarios menores a 18 años de edad deben obtener la ayuda de su padre o tutor para utilizar el Sitio web. Por favor consulte nuestra Política de Privacidad para mayor información.

XI. Condiciones de compra

1. Únicamente podrá comprar productos: (i) que estén disponibles para su venta y cuyos detalles aparezcan en la tienda online de DekoraHogar; (ii) con entrega en México a los códigos postales autorizados por el proveedor logístico, (iii) sin fin de posterior comercialización o lucro por parte del adquirente. La enajenación con fines comerciales de estos productos fuera de los canales autorizados puede constituir un delito.
2. Los detalles de los productos disponibles para su compra (incluyendo su correspondiente precio) se encuentran especificados en la tienda online de DekoraHogar. DekoraHogar adoptará todas las medidas necesarias y razonables para garantizar que todos los detalles, las descripciones y los precios de los productos que aparecen en el Sitio Web de DekoraHogar sean correctos cuando se incluya la información.
3. Los productos enunciados en la página de DekoraHogar sirven para fines de información general sobre productos comercializados por esta empresa y se ofrecen en la página en las cantidades disponibles al momento en que se perfeccione el contrato de compraventa entre DekoraHogar y el comprador y con las características de materiales, medidas y colores visibles en esta página. Es importante aclarar que los detalles no visibles por características de resolución de pantalla no son responsabilidad de Grupo DKH.
4. Una vez que haya seleccionado los productos que desee adquirir, dichos productos serán incluidos en la canasta/carrito de compra, en tal caso, DekoraHogar, se lo notificará a través del correo electrónico que más abajo se indica, confirmando el pedido de sus productos. Al final de la realización del pedido, hará clic en el botón “Proceder al Pago” para tener acceso a la página de resumen del pedido en la que podrá identificar y corregir posibles errores de información.
5. Al final de la página de resumen del pedido, deberá hacer clic en el botón “Continuar” para que recibamos un pedido vinculante.
6. Una vez que haya ingresado su información de pago y hecho clic en el botón de “Pagar”, obtendremos una autorización de la compañía comercializadora de su tarjeta de crédito o débito por el importe indicado en la página de resumen del pedido. Si su tarjeta de crédito no es autorizada, el pedido no será tramitado. Usted reconoce y acepta pagar a DekoraHogar el importe total de los productos previo a que usted reciba los mismos.
7. DekoraHogar llevará el proceso de confirmaciones y aprobaciones de su pedido, el cual le será notificado a usted mediante una serie de correos electrónicos de la siguiente manera:

DekoraHogar le enviará un correo electrónico confirmando la recepción de su pedido de productos, lo que no constituye una aceptación automática por nuestra parte de su pedido (“Pedido Confirmado”).
DekoraHogar le enviará un segundo correo electrónico una vez que se haya aprobado el pago del importe total de su pedido de productos. (“Confirmación de Pago”)
Usted recibirá un tercer correo electrónico por parte de DekoraHogar, confirmándole que los productos que ha solicitado le han sido enviados (“Pedido Enviado”)
8. Para asegurar su compra, DekoraHogar reservará dentro de su inventario el o los productos que Usted adquiera durante un plazo de 3 (tres) días naturales contados a partir de la fecha en que se realice la compra mediante el Sitio Web, plazo en el cual DekoraHogar verificará que su pago ha sido procesado con éxito. Transcurrido el plazo antes mencionado y en caso de que no se haya perfeccionado la compra-venta de productos, estos dejarán de estar reservados y su pedido será eliminado.
10. En caso de que exista algún problema en el pedido, Usted recibirá una notificación por correo electrónico en un plazo máximo de 48 horas, informándole cual o cuales de los productos no

podrán ser fabricados, para lo cual , usted dispondrá de 2 (dos) días hábiles, a partir de la fecha en que haya recibido esta notificación, para comunicarse al área de servicio al cliente, al número telefónico 01 33 1589 2060, a efecto de informar a DekoraHogar de la elección que Usted haga de una entre las dos siguientes opciones: (i) Usted podrá elegir otro producto cuyo valor sea igual al del producto que originalmente usted haya solicitado y respecto del cual le haya sido notificado como no disponible para su fabricación, o (ii) Solicitar el reembolso por el importe total del valor del producto que usted haya comprado y respecto del cual le haya sido notificado como no disponible para ser fabricado. En este segundo caso, el reembolso se llevará a cabo en un máximo de 10 (diez) días hábiles.

9. DekoraHogar podrá rechazar, a su exclusiva elección, la tramitación del pedido o no ser capaz de proceder con dicha tramitación en los siguientes casos, sin limitación alguna:

Cuando la entidad comercializadora de su tarjeta de crédito o débito no autorice el pago del precio de compra, o

Cuando los productos sean destinados para su reventa o posterior comercialización.

Cuando no se logre confirmar vía telefónica el pedido y el método de pago utilizado, esta validación no es aplicable a los pagos realizados con efectivo.

X. Condiciones de pago

1. Podrá pagar con su tarjeta bancaria (tarjeta de crédito o débito). El cobro en su tarjeta bancaria se realizará cuando se formalice la compraventa en términos de la legislación aplicable y previo a la entrega de los bienes adquiridos.

2. El pago mediante tarjeta de crédito es totalmente seguro. La totalidad de la transacción se realiza de forma cifrada a través de un servidor de validación bancaria utilizándose el protocolo de encriptación SSL (Secure Socket Layer), así pues, el número de su tarjeta de crédito y la fecha de caducidad quedan instantáneamente encriptados en su ordenador antes de ser enviados al protocolo SSL.

3. Aceptamos pagos con las tarjetas de crédito y débito para Visa y MasterCard que aparecen mencionadas en esta página el Sitio Web DekoraHogar.

4. Pagos en efectivo, Usted deberá seleccionar el enlace a la tienda de conveniencia de su elección, y seguir las instrucciones que aparecen en las respectivas páginas”.

5. Se podrá hacer el pago en efectivo a través de OXXO y 7-Eleven u Otros de acuerdo a las instrucciones que aparecerán al momento de realizar la compra.

XI. Entregas

1. DekoraHogar realizará la entrega de su pedido en la dirección, dentro del territorio mexicano, que usted haya señalado e ingresado en el Sitio Web de DekoraHogar. DekoraHogar sólo puede realizar la entrega de su pedido en una dirección que corresponda a un domicilio u oficina a los códigos postales disponibles en el Sitio Web de DekoraHogar. Las entregas se realizarán únicamente de las 9:00 hasta las 20:30 horas de días hábiles a través de proveedores logísticos (dicho horario no aplica para recolectas), por lo que no se realizarán en fines de semana o en días festivos en los que oficialmente no haya servicio de bancos en México (esta connotación de “día hábil” o “días hábiles” será la que se utilizará a lo largo de este documento, cuando se haga referencia a dichos términos).

2. DekoraHogar realizará un cobro por envío de \$230.00 (Doscientos Treinta pesos) por cada 4 productos a entregar en una dirección de las comprendidas en el párrafo inmediato anterior.

Este monto por envío es fijo. Dado que los productos fabricados a solicitud de nuestro Sitio Web son personalizados no se aceptan devoluciones.

3. Todas las entregas irán acompañadas de un acuse de recibo. Los plazos de entrega serán entre 2 (dos) a 6 (seis) días hábiles.

4. En caso de que Usted, no llegue a recibir en dicho plazo la entrega de su pedido de productos, Usted deberá comunicarse al área de Servicio al Cliente marcando el número telefónico 01 33 1589 2060, a efecto de levantar la reclamación por la no entrega de su pedido, para lo cual se le solicitará proporcione el número de orden de su pedido a fin de que el área de servicio al Cliente le notifique vía correo electrónico o telefónicamente la procedencia o no de su reclamo por retraso en la entrega.

La notificación respecto a la procedencia o improcedencia de su reclamo por retraso en la entrega se realizará en un plazo no mayor a 1 (un) día hábil contado a partir de que Usted presentó el reclamo.

5. En caso de que sea procedente su reclamo por retraso en la entrega y el retraso sea por causas imputables a DekoraHogar o al proveedor logístico encargado de la entrega, Usted tendrá el derecho de recibir por concepto de compensación a elección suya un producto de los que se encuentren disponibles dentro de este sitio web, cuyo valor podrá ser por un importe equivalente hasta por un monto máximo del 2% (dos por ciento) sobre el importe total del pago que haya efectuado por el pedido de productos.

6. En caso de que Usted decida rechazar su derecho a dicha compensación, usted podrá llevar a cabo la devolución de su pedido de productos bajo el concepto de "No entrega de Pedido", para lo cual deberá observar las condiciones y los requisitos establecidos en el apartado denominado "Devoluciones de Pedidos por no Entrega de Pedido".

7. DekoraHogar no será responsable en caso de que el plazo de entrega de 2 (dos) a 6 (seis) días hábiles no sea cumplido cuando el incumplimiento en el plazo se origine en caso fortuito o fuerza mayor. DekoraHogar informará al Cliente de 6 (seis) días hábiles desde que tenga conocimiento del retraso o la imposibilidad de cumplimiento.

8. Si derivado del retraso originado por caso fortuito o fuerza mayor, alguno de los productos de su pedido ya no es posible fabricarlo, Usted tendrá derecho a elegir la compensación o el reembolso de su compra.

XII. Excepciones de Entrega

1. Conforme al contrato correspondiente, el proveedor logístico tiene que cumplir con 3 (tres) intentos de entrega. Es obligación de Usted el dar seguimiento con su número de guía emitida por el proveedor logístico que le sea provisto para dicho efecto, ingresando al sitio que le sea notificado mediante el correo electrónico de "Pedido Enviado" en el cual podrá rastrear con su número de guía el estado de envío de su pedido.

2. Para cada intento fallido, el proveedor logístico debe dejar un aviso de entrega en el domicilio del cliente. Posteriormente al tercer intento de entrega no exitosa, el paquete permanecerá bajo la custodia del proveedor logístico en el estatus de "Sobres con Problema" hasta que usted o el servicio al cliente de DekoraHogar emita alguna instrucción de trasladar el paquete respectivo hacia alguna tienda o sucursal del proveedor logístico en la modalidad de "OCURRE" (Tienda del Servicio del Proveedor Logístico). El paquete permanecerá en el estatus de "Sobres con Problema" por un lapso de hasta 48 (cuarenta y ocho) horas a partir de su llegada. Una vez transcurrido el plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas, el paquete regresará al almacén de Grupo DKH, por lo que Usted deberá comunicarse al número telefónico de Servicio al Cliente.

3. Para los casos en que el consumidor no haya podido ser localizado en el domicilio proporcionado al proveedor logístico, que los datos proporcionado para la entrega por Usted no sean correctos, que no se permita el acceso a los proveedores logísticos, u otros imputables a Usted, se considerará el paquete como “Sobre con Problema” hacia OCURRE (Tienda de Servicio Proveedor Logístico), el paquete permanecerá ahí por 48 (cuarenta y ocho) horas hasta que usted acuda a recoger su producto, posterior al plazo antes mencionado el paquete regresará al almacén de Grupo DKH, por lo que Usted deberá comunicarse al número telefónico de Servicio al Cliente.

4. Las condiciones y requisitos que usted deberá cumplir para que se realice la entrega del producto en OCURRE (Tienda de Servicio Proveedor Logístico) son las siguientes: (i) mostrar el original de su identificación oficial vigente con fotografía (credencial de elector emitida por el Instituto Nacional Electoral o pasaporte); (ii) proporcionar el número de guía de despacho por parte de DekoraHogar ; y, (iii) acreditar ser el titular/destinatario de la compra.

5. En caso de NO presentarse el destinatario titular a recoger el producto, se deberá presentar carta poder en original con copia de la identificación oficial vigente (credencial de elector emitida por el Instituto Nacional Electoral o pasaporte), del destinatario así como copia de la identificación oficial vigente (credencial de elector emitida por el Instituto Nacional Electoral o pasaporte) de la persona a quien se otorga el poder.

6. Una vez que se le haya comunicado vía correo electrónico que su pedido ha sido confirmado, no existen modificaciones a la dirección de entrega.

XIII. Devoluciones de pedidos por Calidad, producto dañado o defectuoso

1. En caso de recibir productos dañados o defectuosos de origen o, en caso de que el daño o defecto del producto (siempre que no sea imputable a usted) se manifieste durante los 20 (veinte) días posteriores a la fecha de recibo del pedido, usted podrá (i) cancelar su orden a través de una devolución de producto por calidad y (ii) obtener un reembolso íntegro del precio que haya sido pagado, siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones y requisitos: (i) el producto permanezca nuevo y sin uso, y no hubiese sido alterado por usted; (ii) que el producto se presente dentro de su empaque original, ya sea caja, envoltorio, o cualquier otro dentro del cual le haya sido entregado, así como también deberán traer adheridas en su forma original las etiquetas originales, sin desprender las mismas, (iii) se encuentre dentro del plazo de 20 (veinte) días calendario contados a partir de la fecha en que usted haya recibido el producto, y, (iv) usted entregue constancia de que el producto fue comprado en el Sitio Web de DekoraHogar.

2. En caso de que sea procedente su reclamo por productos dañados o defectuosos, Usted recibirá su reembolso íntegro.

3. DekoraHogar podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, 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 a Usted.

4. Cuando elija la obtención de su reembolso íntegro, ya sea porque uno o más productos se encuentren dañados o sean defectuosos o porque el producto materia del pedido sea incorrecto, le reembolsaremos el precio de compra completo.

5. Asimismo, DekoraHogar le enviará un correo electrónico para notificarle la procedencia de su devolución en los mismo términos establecidos en el último párrafo del apartado denominado “Devoluciones de pedidos por Calidad, producto dañado o defectuoso”

XIV. Reembolso de Dinero

1. La devolución de dinero ya sea por retracto de compra o por falla técnica o calidad se realizará dependiendo del método de pago utilizado en la compra: (i) para compras por tarjeta de Crédito / Débito el reembolso de dinero se abonará al plástico utilizado durante la compra; (ii) para compras realizadas a través de pagos en tiendas de autoservicio o transferencia bancaria en línea, el reembolso de dinero se tramitará mediante retiro en ventanilla del banco seleccionado por DekoraHogar, en cualquier sucursal a nivel nacional. (Ver sección Requisitos para retiro de reembolso en ventanilla de banco).
2. Los plazos de reembolso de dinero serán de 10 (diez) días hábiles a partir de la confirmación de recepción de la devolución del producto y aceptación por parte de DekoraHogar.
3. En caso de reembolso, DekoraHogar emitirá una orden de pago a favor de usted ("Pago Reembolsado"), misma que libera a DekoraHogar de cualquier obligación respecto de la transferencia de dinero respectiva una vez librada la orden correspondiente; lo anterior en el entendido de que el banco que usted utilice o entidad receptora puede tardar varios días en procesar la orden de pago, y cualquier inquietud, reclamación o tardanza deberá ser escalada directamente con su banco emisor.

XV. Requisitos para retiro de reembolso en ventanilla de banco

En caso de reembolso por ventanilla de banco, es obligatorio que usted, una vez que reciba el número de confirmación por parte de DekoraHogar, presente en el banco (i) original de su identificación oficial vigente (credencial de elector emitida por el Instituto Nacional Electoral o pasaporte); (ii) número de orden que DekoraHogar le proporcione ; y, (iii) indicación sobre el monto a retirar. La posibilidad de retiro en ventanilla en el banco se podrá procesar en el transcurso de 30 (treinta) días posteriores a la confirmación de reembolso de ventanilla que se emita por parte de DekoraHogar.

XVI. Observancia de los Términos y Condiciones

1. Estos Términos y Condiciones se rigen e interpretan de acuerdo con las leyes de México, sin referencia a sus disposiciones en materia de conflictos de ley. La Procuraduría Federal del Consumidor es competente por la vía administrativa para resolver las controversias que se susciten sobre el cumplimiento de este contrato en los términos y casos previstos por la Ley Federal de Protección al Consumidor. Cualquier y toda controversia sobre la validez o interpretación de estos
2. Términos y Condiciones o su cumplimiento, será resuelta exclusivamente por un tribunal competente ubicado en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, el cual constituirá la única sede para cualquier controversia. Si cualquier parte de estos Términos y Condiciones deviene ilegal, inválida o no aplicable, dicha parte será separada y no afectará la validez y cumplimiento de las disposiciones restantes. DekoraHogar puede modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento mediante la actualización de esta publicación.
3. DekoraHogar puede terminar este contrato anticipadamente en cualquier momento sin previo aviso y por cualquier motivo, sin responsabilidad y sin necesidad de resolución judicial previa.

XVII. Información de contacto

Grupo DKH y sus afiliadas ejercen sus derechos de propiedad intelectual al máximo grado de la ley. En caso de preguntas sobre los avisos legales previamente expresados, usted puede comunicarse al:

Departamento Legal de Grupo DKH:
Grupo DKH, S.A. de C.V.
Eulogio Parra 1168
Guadalajara, Jalisco, México