TÉRMINOS Y CONDICIONES

OBJETO Y GENERALIDADES

Las presentes Condiciones Generales de Uso, Condiciones de Venta (en adelante referidas como "CU") regulan el uso del sitio Web de internet www.ecoshell.com.mx (en adelante el "Sitio Web"), de la que ECOSHELL SA DE CV (en adelante "ECOSHELL") es titular. ECOSHELL es una Sociedad Anónima de Capital Variable mexicana con domicilio en Paseo de la Reforma 2608, Piso 5 Planta Mezanine Oficina 1MB, Col. Lomas Altas, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, CP 11950, con número de Registro Federal de Contribuyente ECO03098U8.

Las presentes CU aplican al Sitio Web localizable en www.ecoshell.com.mx. Dicho Sitio Web es propiedad de ECOSHELL y sus licenciatarios autorizados.

ECOSHELL se reserva el derecho, a su sola discreción, de cambiar, modificar o remover total o parcialmente las presentes CU en cualquier momento. Es responsabilidad de usted el verificar y consultar constantemente las presentes CU a efecto de conocer dichos cambios o modificaciones. El uso continuo de su parte de nuestros productos y servicios mediante acceso a nuestro Sitio Web, significan que usted está de acuerdo con las CU modificadas o adicionadas en ese momento. Mientras usted cumpla con las presentes CU, ECOSHELL le concede el uso exclusivo, intransferible y limitado respecto al Sitio Web.

A través de su Sitio Web, www.ecoshell.com.mx, ECOSHELL proporciona información acerca de sus Productos y Servicios y ofrece a sus Usuarios y/o Clientes la posibilidad de su contratación y/o adquisición. Debido al contenido y la finalidad del Sitio Web, las personas que quieran beneficiarse de sus servicios deben contar con la condición de "Cliente", la cual adquieren llenando el formulario de registro y siguiendo los pasos que ECOSHELL posteriormente les comunicará por medio de correo electrónico para dichos efectos. La condición de Cliente supone la adhesión por parte de éstos a las CU en la versión publicada en el momento en que se acceda al Sitio Web.

En cualquier caso, existen páginas del Sitio Web accesibles para consulta a personas físicas o morales que no lleguen a registrarse ni inicien una compra de Producto (en adelante, "Usuarios"). En este sentido, los Usuarios que accedan a estas partes del Sitio Web aceptan quedar sometidos a los términos y condiciones recogidos en estas CU, en la medida que ello les pueda ser de aplicación.

Cuando un Cliente inicia sesión, ECOSHELL utiliza cookies para que no tenga que introducir sus datos cada vez. Estas cookies se restauran cada que el Cliente accede al Sitio Web y tienen una duración aproximada de un mes. De esta forma, la sesión del Cliente permanece abierta durante 30 días aproximadamente. Aun así y como medida de seguridad, si el Cliente intenta acceder a secciones

privadas, como por ejemplo "Mi cuenta", 30 min después de que el Cliente haya iniciado sesión, ECOSHELL le solicitará que se identifique para poder acceder a dichas secciones. Si el Cliente no desea que su sesión se mantenga abierta, puede cerrarla desde el enlace "Cerrar sesión" en la esquina superior derecha del Sitio Web, en cualquier momento y cada vez que entre al Sitio Web.

ECOSHELL por este medio hace del conocimiento de sus Clientes y Usuarios que el contenido y uso de su Sitio Web está reservado y dirigido única y exclusivamente a un público mayor de 18 años y que el territorio en el que ECOSHELL acepta y distribuye pedidos es el comprendido por la República Mexicana (En adelante, el "Territorio"). ECOSHELL no realiza envíos de pedidos fuera del Territorio.

INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTO

Las descripciones de los Productos expuestos en el Sitio Web se realizan con base a la información proporcionada directamente por ECOSHELL.

Algunas Productos y/o Servicios, debido a la naturaleza de los mismos, pueden estar sujetos, además de a las presentes CU, a condiciones particulares de venta. Estas condiciones particulares de venta estarán siempre accesibles para el Cliente en un link en el propio Producto y/o Servicio junto con su descripción. Es indispensable que todos Usuario verifiquen las condiciones particulares de cada Producto y/o Servicio antes de realizar su compra, a fin de cerciorarse de los términos, condiciones y restricciones que en su caso pudieran aplicar de forma particular.

En este sentido, el Cliente con carácter previo a la compra del Producto, debe aceptar las condiciones particulares (incluyendo sin carácter limitativo, el cumplimiento de cualesquiera términos y condiciones, tarifas y reservas establecidos). Las disposiciones contenidas en estas CU podrán verse adicionadas, limitadas o modificadas en función de las correspondientes condiciones particulares de venta del Producto de que se trate. En caso de conflicto o contradicción entre las CU y las condiciones particulares de venta, las condiciones particulares prevalecerán sobre las presentes CU. En consecuencia, el Cliente debe leer con atención, además de las Condiciones de Uso, las condiciones particulares de venta, las cuales se entenderán aceptadas en el momento que el Cliente proceda a la compra del Producto y/o Servicio.

PRECIOS

Todos los precios de los Productos que se indican a través del Sitio Web incluyen el IVA y los demás impuestos que pudiera corresponder a éstos. No obstante, estos precios incluyen envío gratuito dentro del territorio previamente descrito, salvo las zonas que estén en coberturas de zona extendida tendrán un costo extra de $148 pesos + IVA por caja, que será notificado por un correo cuando esto ocurra.

DISPONIBILIDAD
ECOSHELL informa al Cliente que el número de unidades disponibles para la venta para su venta en el Sitio Web de ECOSHELL. En ningún caso ECOSHELL pondrá a la venta de forma intencionada más unidades de las que se cuente en inventario.

ECOSHELL hará todo lo posible por complacer a todos sus Clientes en la demanda de los Productos. Sin embargo, en ocasiones, y debido a causas difícilmente controlables por ECOSHELL, tales como errores humanos o incidencias en los sistemas informáticos, es posible que la cantidad finalmente servida por el almacén difiera del pedido realizado por ECOSHELL para satisfacer los pedidos de los Clientes.

Para el supuesto en que el Producto no esté disponible después de haberse realizado el pedido, el Cliente será informado por correo electrónico sobre la cancelación total o parcial de su pedido o el tiempo de entrega del producto faltante. La cancelación parcial del pedido debido a falta de disponibilidad no da derecho a la cancelación de la totalidad del pedido. Si a raíz de esta cancelación el Cliente desea devolver el Producto entregado, deberá referirse a y seguir los pasos señalados en el apartado Devolución de estas CU.

PAGO
El Cliente está obligado a pagar el precio total de los Productos que adquiera en el mismo momento de realizar el pedido de que se trate en caso de que no cuente con términos de crédito.
Para las zonas donde no se cuente con cobertura en paquetería se les enviará un correo solicitando el pago extra del envío.

El ticket o comprobante de compra que corresponda al pedido de compra estará disponible al Cliente y se podrá visualizar en el Sitio Web www.ecoshell.com.mx en la sección "Mi Cuenta"; "Pedidos".

El Cliente deberá realizar el pago mediante tarjeta de crédito (Visa o Mastercard o Amex) o utilizando los sistemas de pago PayPal o mediante el deposito en efectivo en Oxxo, Tiendas Extra, 7 Eleven, Farmacias Benavides, Esquivar, con la protección de PagoFacil.net

El Cliente deberá notificar a ECOSHELL, a través de la sección Ayuda, de cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para compras en el Sitio Web, en el menor plazo de tiempo posible para que ECOSHELL pueda realizar las gestiones oportunas.

SEGURIDAD

ECOSHELL cuenta con las máximas medidas de seguridad comercialmente disponibles en el sector. Además, el proceso de pago funciona sobre un servidor seguro utilizando el protocolo SSL (Secure Socket Layer). El servidor seguro establece una conexión de modo que la información se transmite cifrada mediante algoritmos de 128 bits, que aseguran que solo sea inteligible para la computadora del Cliente y la del Sitio Web. De esta forma, al utilizar el protocolo SSL se garantiza, en la medida de lo posible:

1. Que el Cliente está comunicando sus datos al centro servidor de ECOSHELL y no a cualquier otro que intentara hacerse pasar por éste.
2. Que entre el Cliente y el centro servidor de ECOSHELL los datos se transmiten cifrados, evitando su posible lectura o manipulación por terceros.

Asimismo, ECOSHELL manifiesta que no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado por el Cliente. Únicamente la entidad correspondiente procesadora del pago tiene acceso a estos datos a modo de gestión de los pagos y cobros, esta entidad es totalmente ajena a ECOSHELL, por lo que ECOSHELL no puede responder por el uso que dé a dichos datos. Una vez finalizado el proceso de compra, se genera un documento electrónico en el que se formaliza el contrato y que el Cliente podrá imprimir.

Por su parte, ECOSHELL, velando por la seguridad de sus Clientes y de las transacciones que éstos realicen a través del Sitio Web de ECOSHELL, informa a sus Clientes que ha implementado un programa de detección de posibles operaciones fraudulentas, por lo que ECOSHELL se reserva el derecho a solicitar información, confirmaciones y/o documentos adicionales a los Clientes, aún después de haber realizado una o más compras a través del Sitio Web, mediante llamada telefónica o correo electrónico dirigidos al número o la cuenta proporcionada por el propio Cliente, con la finalidad de confirmar que el Cliente efectivamente hubiere realizado y autorizado dicha(s) compra(s) y de esta forma autorizar definitivamente la(s) transacción(es) respectiva(s), dentro de los que enunciativa, más no limitativamente, ECOSHEL podrá formular telefónicamente diversas comprobaciones sobre la identidad del Cliente, o bien, solicitar: (a) una confirmación y autorización por escrito firmada por el Cliente responsable por la(s) compra(s) respectiva(s); y (b) copia de la identificación oficial vigente y con fotografía del Cliente para confirmar su identidad. ECOSHELL se obliga a resguardar dicha información y documentos con las más altas medidas de seguridad a su disposición, en términos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en vigor.

En caso de que el Cliente no responda favorablemente o no entregue a ECOSHELL la documentación e información solicitada en un plazo de 48 horas contadas a partir de la llamada o del envío del correo electrónico,

la(s) transacción(es) detallada(s) en dicha comunicación y el (los) pedido(s) respectivo(s) podrá(n) ser cancelado(s) automáticamente, sin necesidad de aviso posterior, ni responsabilidad para ECOSHELL por seguridad del Cliente, y ECOSHELL procederá con el reembolso automático de lo(s) importe(s) pagado(s) por el Cliente respecto a dicha(s) compra(s).

Dicho procedimiento es por seguridad de los Clientes de ECOSHELL y por tanto, el Cliente, al aceptar las presentes Condiciones de Uso acepta someterse al procedimiento de detección de posibles operaciones fraudulentas antes referido, sin responsabilidad para ECOSHELL y de la misma forma autoriza a ECOSHELL para que, una vez que el Cliente proporcione la información y documentos adicionales antes referidos, éstos sean utilizados para transacciones futuras que el mismo Cliente realice.

FORMALIZACIÓN DE PEDIDOS

Una vez formalizado el pedido, es decir, con la aceptación de las CU y las condiciones particulares de venta en su caso, a confirmación del proceso de compra, ECOSHELL enviará siempre un correo electrónico al Cliente confirmando los detalles de la compra realizada.

CANCELACIÓN DE PEDIDOS

ECOSHELL aceptará cancelaciones de pedidos cuando se soliciten antes del inicio de su procesamiento en su bodega y/o de su envío con la paquetería designada. No se aceptarán cancelaciones de pedidos por motivos operativos puesto que su pedido ya se encuentra en preparación, en estos casos deberá esperar a recibirlo para poder proceder a su devolución si así lo desea. Si el Cliente y/o Usuario igualmente desea cancelar un pedido una vez finalizada la venta en curso, deberá proceder a realizar su devolución.

Para realizar la cancelación, el Cliente deberá enviar un email a contacto@ecoshell.com.mx solicitando la cancelación de su orden parcial o total. ECOSHELL se reserva el derecho de cancelar pedidos en los casos y conforme a los términos y condiciones señalados en el apartado de “Seguridad” de las presentes CU, sin responsabilidad para ECOSHELL.

PLAZOS, LUGAR DE ENTREGA Y EXTRAVÍOS

ECOSHELL utiliza las mejores empresas de distribución y mensajería para que recibas tus productos en óptimas condiciones y en el tiempo establecido.

I. Entrega del Producto

ECOSHELL se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección que el Cliente señale en el formulario de pedido, siempre que éste se ubique dentro del Territorio. Con el fin de optimizar la entrega, agradecemos al Cliente y/o Usuario que indique una dirección en la cual el pedido pueda ser entregado dentro de un horario laboral habitual, es decir entre las 9:00 horas y las 19:00 horas, de lunes a viernes.

ECOSHELL no será responsable por los errores causados en la entrega cuando la dirección de entrega introducida por el Cliente y/o Usuario en el formulario de pedido no exista, o no se ajuste a la realidad o hayan sido omitidos.

ECOSHELL informa al Cliente de que es posible que un mismo pedido se divida en varias entregas.

II. Plazo de Entrega

En ECOSHELL nos esforzamos por entregarte tus productos lo más pronto posible. El tiempo de entrega en general dependerá de las dimensiones y características del producto comprado y el código postal destino.

El plazo fijado para las entregas en la CDMX y área metropolitana es de 5 (cinco) a 7 (siete) días hábiles, aunque el plazo de entrega habitual de ECOSHELL suele oscilar entre las 24 y 36 horas, contados desde la fecha de validación del pago del cliente. Para cualquier otro código postal el plazo fijado para realizar el envío del pedido el mismo, es decir, de 2 (dos) días hábiles y el plazo fijado de entrega oscila entre los 5 (cinco) y 7 (siete) días hábiles dependiendo de la localidad del Territorio donde se haya fijado la dirección de entrega.

Cabe mencionar que existen ciertos códigos postales en el país donde la recurrencia de entrega de las paqueterías es menor, por lo cual, en esos códigos postales no podremos garantizar la entrega en 7 (siete) días hábiles y el plazo promedio será de 9 (nueve) a 11 (once) días hábiles.

En aquellos casos donde el tiempo de entrega sea mayor te lo informaremos puntualmente ya que existen productos que por sus características están almacenados en nuestros diferentes almacenes y dependiendo a la disponibilidad el producto podrá tardar más tiempo en ser entregado.

El día que finalice la preparación del pedido, ECOSHELL lo comunicará al Cliente y/o Usuario mediante correo electrónico o SMS enviado a la última dirección proporcionada para dichos efectos por el Cliente y/o Usuario, confirmando la salida del (los) Producto(s) de nuestros almacenes. En condiciones normales, el pedido

deberá quedar entregado en un plazo de 24 a 96 horas hábiles en la dirección indicada para dichos efectos por el Cliente y/o Usuario al momento de la realizar la compra.

Estos plazos son plazos promedio, y por tanto son solo una estimación y no una garantía de cumplimiento, ya que la entrega se realiza a través de empresas de mensajería ajenas a ECOSHELL contratadas para tal fin por esta última. Por ello, es posible que los plazos varíen por razones logísticas o de caso fortuito o fuerza mayor. En casos de retrasos en las entregas, ECOSHELL informará al Cliente y/o Usuario de que se trata dicha situación, tan pronto como tenga conocimiento de ello.

Cada entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual la empresa de transportes pone el Producto a disposición del Cliente y/o Usuario en el domicilio señalado por éste al momento de realizar la compra, que se materializa a través del sistema de control utilizado por la compañía de transportes contratada.

En el caso de retrasos en la entrega de los pedidos imputables a ECOSHELL, el Cliente podrá cancelar su pedido de acuerdo con el procedimiento descrito en el Apartado "Devolución" de estas CU. No se considerarán retrasos en la entrega aquellos casos en los que el pedido haya sido puesto a disposición del Cliente por parte de la compañía de transporte dentro del plazo acordado y el pedido no se haya podido entregar por causas imputables al Cliente y/o Usuario de que se trate.

IMPORTANTE: El tiempo de entrega comienza a partir del siguiente día hábil después de haber confirmado el pago de tu pedido, fecha que no necesariamente puede ser la del día en que generaste tu pedido.

III. Datos de Entrega, Entregas no realizadas y Extravío

En el mismo correo electrónico en el que se informe al Cliente y/o Usuario que el Producto salió de los almacenes de ECOSHELL, se proporciona el número de envío para su rastreo y el número de atención al cliente de la compañía de transportes responsable de la entrega, de forma que, en caso que surja cualquier incidencia en la entrega, el Cliente y/o Usuario pueda contactar a dicha compañía para resolverla.

Si en el momento de la entrega el Cliente y/o usuario se encuentra ausente, el transportista dejará un comprobante indicando cómo proceder para concertar una nueva entrega. ECOSHELL contrata, como parte del servicio de entrega de mensajería, la realización de dos tentativas de entrega, para garantizar así que la entrega se produzca.

Si pasados 7 (siete) días hábiles tras la salida a reparto del pedido, la entrega del mismo no se ha podido concertar, el Cliente y/o Usuario deberá ponerse en contacto con ECOSHELL. En caso de que el Cliente y/o Usuario no proceda así, pasados 10 (diez) días hábiles desde la salida a reparto del pedido,

éste será devuelto a los almacenes de ECOSHELL y el Cliente y/o Usuario deberá asumir los gastos de envió y de retorno de la mercancía al almacén.

En caso de suscitarse algún problema con el envío ECOSHELL dará un seguimiento oportuno del pedido hasta que sea entregado en óptimas condiciones.

Si el motivo por el que no se ha podido realizar la entrega es el extravío del paquete, nuestro transportista iniciará una investigación. En estos casos, los plazos de respuesta de nuestros transportistas suelen oscilar entre una y tres semanas.

NO CONTAMOS CON PISO DE EXHIBICIÓN. POR RAZONES DE SEGURIDAD, NO SE PERMITEN RECOLECCIONES DE MERCANCÍA.

IV. Diligencia en la entrega

El Cliente y/o Usuario, bajo su propia y exclusiva responsabilidad deberá comprobar el buen estado del paquete ante el transportista que, por cuenta de ECOSHELL, realice la entrega del (los) Producto(s) solicitado(s), indicando en el comprobante de entrega cualquier anomalía que pudiera detectar en el embalaje de los mismos. Si una vez revisado el Producto, el Cliente y/o Usuario detectara cualquier incidencia como golpe, rotura, indicios de haber sido abierto o cualquier desperfecto causado en el Producto por el envío, éste se compromete a comunicarlo a ECOSHELL por correo electrónico dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a su entrega.

Si has recibido el producto incorrecto o si se ha dañado durante el envío, comunícate con el centro de atención al cliente para que te apoyemos en un cambio o devolución y reembolso de tu producto. Tienes hasta 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a su entrega para notificarnos del hecho ya que de otra forma no podremos ayudarte a resolver el problema.

La entrega se realiza específicamente en la entrada del domicilio del cliente en planta baja. El operador y ECOSHELL no son responsables de subir o trasladar el producto a otros lugares. Ninguna paquetería contratada está autorizada a instalar equipos, retirar puertas ni ventanas, ni volar mercancía u cualquier maniobra adicional.

IMPORTANTE: Si el cliente solicita apoyo al operador para algún traslado y/o instalación del producto, ECOSHELL no se hace responsable. La paquetería no se hace responsable por daños a los productos durante la maniobra y ésta no incluye la instalación. La paquetería no se hace responsable por el paquete una vez realice la entrega en la dirección indicada.

ECOSHELL cuenta con envíos a los 32 estados de la República Mexicana. Aproximadamente el 100% del territorio nacional tiene cobertura de entrega, sin embargo, existen ciertos códigos postales a los cuales no podremos entregarte el producto debido a limitaciones de las empresas de transporte. En caso de que selecciones un código postal al que no tenemos acceso lo podrás identificar en el momento de estar en el carrito de compra.

V. Costo de envío

Por el momento todos los pedidos tienen costo de envío gratis por introducción. ¡Aprovecha esta gran oportunidad!

Una vez confirmado el pago de tu compra podrás ver el estatus del pedido dentro del apartado “Mi cuenta”.

Toda entrega cuenta de 2 fases, el tiempo para envío y el tiempo para entrega. El primero se compone del tiempo necesario en días hábiles que necesitamos para preparar tu envío, el segundo de un rango de tiempo estimado de cuando entregará el transporte tu producto una vez que salga en ruta desde nuestras instalaciones.

DEVOLUCIÓN

I. Procedimiento de devolución

Salvo que en las condiciones particulares de venta se establezca lo contrario, todos los Productos comprados en ECOSHELL podrán ser devueltos y reembolsados, siempre que el Cliente y/o Usuario comunique por escrito a ECOSHELL su intención de devolver el (los) Producto(s) adquirido(s) dentro de un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega y siempre que el Usuario y/o Cliente cumpla con el resto de las CU establecidas en este apartado.

Una vez finalizado el plazo de 10 (diez) días hábiles, ECOSHELL no aceptará devoluciones ni cancelaciones por compras de Productos incorrectos o cancelaciones de servicios.

Los productos que se encuentren en la categoría OUTLET, no podrán ser devueltos.

Producto dañado durante el envío

Si recibes un producto dañado durante su envío, puedes devolverlo en un plazo de 2 (dos) días hábiles a partir de la fecha de recepción del pedido.

Le suplicamos que revise el paquete y su contenido al momento del arribo. Por favor no acepte la entrega en caso de notar algún daño o piezas faltantes, ya que con su firma confirma la llegada en orden a la paquetería y no podrá ser válido el seguro de la misma.

Producto incorrecto
Puedes devolver el producto si no coincide con tu pedido en un plazo de 2 (dos) días hábiles a partir de la fecha de recepción del pedido.

Condiciones Particulares

1. No se aceptan devoluciones en productos impresos como la fotografía y descripción lo mencionen.
2. No se aceptará la devolución si el inner pack ha sido abierto; esto por cuestión de limpieza y contaminación del producto.

El Cliente no tendrá derecho a cancelar la compra de Productos y/o servicios en los siguientes supuestos: (i) Productos elaborados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personificados; (ii) servicios cuya ejecución se inicie, con el acuerdo del Cliente y/o Usuario, con anterioridad a la finalización de dicho plazo de diez (10) días hábiles.

El producto deberá devolverlo en perfecto estado, cerrado (en caso de que la equivocación sea visible en la superficie del producto), o en su empaque original, si el inner pack es abierto por cuestiones de limpieza no podrá ser devuelto.

Condiciones mínimas para realizar una devolución: Para que un producto aplique a devolución, (ya sea que se haya abierto o no el empaque), éste deberá estar en las mismas condiciones que al momento de la compra, es decir, sin mostrar alteración o daño e incluir todas sus partes y EN SU EMPAQUE ORIGINAL. En caso contrario no podremos aplicar ningún tipo de devolución.

IMPORTANTE: No pegar nada que altere el empaque y embalaje original.

ECOSHELL solo aceptará devoluciones cuando se cumplan los siguientes requisitos:

1. El Producto deberá devolverse en el mismo estado en que se entregó y deberá conservarse, su empaque y etiquetado original, en el caso de no contar con el empaque original ECOSHELL se reserva el derecho de no aceptar la devolución del producto.
2. El envío deberá hacerse usando la misma caja o sobre en que el Producto haya sido enviado originalmente.

3. Deberá incluirse una copia del comprobante de devolución, donde además se marquen el o los Productos devueltos y **el motivo de la devolución**.
4. ECOSHELL le enviará a usted una guía pre-pagada con alguna paquetería de renombre para que usted realice la devolución en el plazo establecido y entregue en las sucursales de la paquetería o solicite su recolección. En algunos casos dentro de la Ciudad de México y Estado de México ECOSHELL podrá realizar la recolección del producto por medio de una paquetería propia.

Debes empacar tu producto con los accesorios completos, manuales y empaques originales para la correcta evaluación de tu producto. Es fundamental que conserves el empaque original, por favor, ten en cuenta que, si no conservas el empaque original, o si éste se encuentra en mal estado, tu devolución será rechazada. ECOSHELL se reserva el derecho de aceptar la devolución debido a que el producto esté incompletos, muestre daño, suciedad, mal uso, empaque incompleto, falten etiquetas o sellos).

Una vez que tengamos el producto en nuestros almacenes procederemos a realizar un análisis de calidad con el cual nos aseguraremos que el producto esté en buen estado y no le falte ninguna pieza. En 3 (tres) días hábiles te diremos si procede tu devolución y en caso positivo procederemos con la cancelación y reembolso de tu dinero; en caso negativo te reenviaremos el producto de regreso a tu domicilio. Evaluaremos que el producto se encuentre en buenas condiciones (sin daños), con accesorios completos y empaque original.

El reembolso será realizado a través del mismo método de pago que el Cliente y/o Usuario utilizó para realizar la compra, excepto en el caso de compras realizadas mediante tarjeta prepago en cuyo caso el reembolso al Cliente y/o Usuario se realizará mediante la entrega de un voucher regalo por el mismo valor que la compra.

Razones de Devolución	Tiempo Máximo de Notificación	Nuevo	Sellado	Completo (regalos, accesorios, empaque original)	No Dañado	Etiquetas
Entrega Producto Incorrecto	2 días hábiles	✓	✓ E sello del producto no debe ser violado si a simple vista (caja) se puede identificar que el producto entregado es incorrecto, excepto para productos que visualmente no pueden ser diferenciados.	✓	✓	✓
Calidad - Producto Dañado	2 días hábiles	x	x	✓	x	✓
Producto- Contenido Incorrecto	2 días hábiles	✓	✓	✓	✓	✓
Entrega – Partes Faltantes	2 días hábiles	✓	x	x Es necesario siempre el empaque original	✓	✓
Entrega – Caja Dañada	2 días hábiles	✓	✓	✓	✓	✓
Calidad – Producto Defectuoso	2 días hábiles	x	x	✓	✓	✓

ECOSHELL se reserva el derecho a aceptar la devolución de cualquier producto dañado accidentalmente por el cliente. ECOSHELL no acepta devoluciones por motivo de insatisfacción, te recomendamos leer detalladamente las características del producto a adquirir antes de comprarlo.

En productos perecederos no se acepta devolución ni cambios físicos.

ECOSHELL no aceptará devoluciones en productos de remate o productos bajo pedido o productos especiales o exclusivos solicitados por el cliente fuera del catálogo general de ECOSHELL. Para cualquier compra de más de 10 unidades del mismo producto ECOSHELL no aceptará devoluciones por la causal de "Cliente – Cambio de idea" y el cliente acepta que dicha compra no generará una devolución excepto cuando el producto sea entregado de forma incorrecta.
ECOSHELL no aceptará devoluciones por la causal de "Cliente – Cambio de idea" y el cliente acepta que dicha compra no generará una devolución excepto cuando el producto sea entregado de forma incorrecta.

Artículos de promoción: A cualquier producto que se devuelva sin artículo(s) en promoción que estuviera incluido en la transacción original, deberá devolver todo el paquete, de lo contrario la devolución no podrá ser aceptada.

Artículos de remate: Al tratarse de productos de remate (piezas únicas), los artículos comprados en ECOSHELL Outlet no se podrán cambiar y/o devolver por ningún motivo.

II. Reembolsos al Cliente

La devolución del o de los Productos dará lugar a un reembolso igual al costo del o de los Productos devueltos.

Las devoluciones y las cancelaciones parciales darán lugar a reembolsos parciales.

ECOSHELL gestionará el reembolso a través del mismo método de pago que el Cliente y/o Usuario haya utilizado para realizar la compra a la mayor brevedad, partir de la confirmación de llegada al almacén del pedido devuelto. Según el método de pago y la entidad bancaria, los plazos para ver el reembolso pueden variar de 20 a 30 días hábiles. Si en 35 días hábiles aún no es posible visualizar el reembolso, recomendamos que el Cliente y/o Usuario contacte con su banco.

En caso de no poder efectuar el reembolso por el mismo método de pago el cliente deberá proporcionar la siguiente información vía correo electrónico a ayudaonline@ecoshell.com.mx

- Fotografía legible del comprobante de pago correspondiente a la compra
- Clabe Interbancaria a 18 dígitos
- Nombre del Banco receptor
- Nombre complete del titular de la cuenta
- RFC con homoclave
- Correo electrónico de contacto
- Cantidad a reembolsar
- Carátula de estado de cuenta legible en PDF

Una vez enviada esta información se validará su documentación. En dado caso de que alguno de los puntos anteriores no sea legible se le volverá a contactar para la pronta aclaración.

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS

ECOSHELL da la garantía de que los productos son biodegradables y/o compostables y/o reciclados de acuerdo a la especificación de cada producto por medio de análisis de laboratorio,

Asimismo, nuestros productos tienen la más alta calidad de acuerdo a su especificación.

ECOSHELL se compromete a que los productos lleguen en buen estado.

PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

ECOSHELL y sus licenciantes y licenciatarios costentan, ya sea por sí mismos o por virtud de la celebración de algún contrato con terceros, todos los derechos sobre el contenido, diseño y código fuente del Sitio Web y, en especial, con carácter enunciativo, pero no limitativo, sobre las fotografías, imágenes, textos, logos, diseños, marcas, nombres comerciales y datos que se incluyen en el mismo.

Se advierte a Clientes y Usuarios de que tales derechos están protegidos por la legislación vigente mexicana e internacional relativa a la propiedad intelectual e industrial o de derechos de autor.

Asimismo, y sin prejuicio de lo anterior, el contenido de este Sitio Web también tiene la consideración de programa informático, y, por lo tanto, le resulta también de aplicación toda la normativa mexicana e internacional vigente en la materia.

Queda expresamente prohibida la reproducción total o parcial de este Sitio Web, ni siquiera mediante un hiperenlace, ni de cualquiera de sus contenidos, sin el previo permiso expreso y por escrito de ECOSHELL.

Asimismo, queda totalmente prohibida la copia, reproducción, adaptación, modificación, distribución, comercialización, comunicación pública y/o cualquier otra acción que comporte una infracción de la legislación vigente mexicana y/o internacional en materia de propiedad intelectual y/o industrial, así como el uso de los contenidos del Sitio Web si no es con la previa autorización expresa y por escrito de ECOSHELL.

ECOSHELL informa que el solo hecho de acceder y consultar el Sitio Web no concede licencia, autorización o derecho implícito alguno sobre los derechos de propiedad intelectual y/o industrial o sobre cualquier otro derecho o propiedad relacionado, directa o indirectamente, con los contenidos incluidos en el Sitio Web.

ACCESO Y PERMANENCIA EN EL SITIO WEB. NUESTROS CONTENIDOS.

Los Clientes y Usuarios son íntegramente responsables de su conducta, al acceder a la información del Sitio Web, mientras naveguen en el mismo, así como después de haber accedido a éste.

Como consecuencia de lo anterior, los Clientes y Usuarios son los únicos responsables ante ECOSHELL y ante terceros de:

a) las consecuencias que se puedan derivar de una utilización, con fines o efectos ilícitos o contrarios a las presentes CU, de cualquier contenido del Sitio Web, elaborado o no por ECOSHELL, publicado o no bajo su nombre de forma oficial;

b) así como de las consecuencias que se puedan derivar de la utilización contraria al contenido de las presentes CU y lesiva de los intereses o derechos de terceros, o que de cualquier forma pueda dañar, inutilizar o deteriorar el Sitio Web, la reputación de ECOSHELL y/o de los Productos y servicios que ésta ofrece en el Sitio Web o sus servicios, o impedir el normal disfrute por otros Clientes y/o Usuarios.

ECOSHELL se reserva el derecho a actualizar los contenidos cuando lo estime conveniente, así como a eliminarlos, limitarlos o impedir el acceso a ellos, de manera temporal o definitiva, así como denegar el acceso al Sitio Web a los Clientes y Usuarios que hagan un mal uso de los contenidos y/o incumplan con cualesquiera de las CU que aparecen en el presente documento.

ECOSHELL informa que no garantiza:

a) Que el acceso al Sitio Web y/o a las páginas de enlace sea ininterrumpido o libre de error;

b) Que el contenido o software al que los Clientes y Usuarios accedan a través de internet o del Sitio Web de las páginas de enlace no contengan error alguno, virus informático u otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema o en los documentos electrónicos y archivos almacenados en su sistema informático o cause otro tipo de daño;

c) El aprovechamiento que de la información o contenido de este Sitio Web o páginas de enlace que los Clientes y Usuarios pudieran realizar para sus propósitos personales.

La información contenida en este Sitio Web debe ser considerada por los Clientes y Usuarios como divulgativa y orientadora, tanto con relación a su finalidad como a sus efectos, motivo por el cual:

ECOSHELL no garantiza la exactitud de la información contenida en este Sitio Web y por consiguiente no asume responsabilidad alguna sobre los posibles perjuicios o incomodidades para los Clientes y Usuarios que pudiesen derivarse de alguna inexactitud presente en el Sitio Web.

NUESTRA RESPONSABILIDAD

ECOSHELL no asume responsabilidad alguna derivada, a título enunciativo, pero no limitativo:

a) De la utilización que los Clientes o Usuarios puedan hacer de los materiales de este Sitio Web o páginas de enlace, ya sean prohibidos o permitidos, en infracción de los derechos de propiedad intelectual y/o industrial de contenidos del Sitio Web o de terceros.

b) De los eventuales daños y perjuicios a los Clientes o Usuarios causados por un funcionamiento normal o anormal de las herramientas de búsqueda, de la organización o la localización de los contenidos y/o acceso al Sitio Web y, en general, de los errores o problemas que se generen en el desarrollo o instrumentación de los elementos técnicos que el Sitio Web o un programa facilite al Usuario.

c) De los contenidos de aquellas páginas a las que los Clientes o Usuarios puedan acceder desde enlaces incluidos en el Sitio Web, ya sean autorizados o no.

d) De los actos u omisiones de terceros, con independencia de que estos terceros pudiesen estar unidos a ECOSHELL mediante vía contractual.

e) Del acceso de menores de edad a los contenidos incluidos en el Sitio Web, siendo responsabilidad de sus progenitores o tutores ejercer un control adecuado sobre la actividad de los hijos o menores a su cargo o bien instalar alguna de las herramientas de control del uso de Internet con el objeto de evitar (i) el acceso a materiales o contenidos no aptos para menores, así como (ii) el envío de datos personales sin la previa autorización de sus progenitores o tutores.

f) De las comunicaciones o diálogos en el transcurso de los debates, foros, chats y comunidades virtuales que se organicen a través de o entorno al Sitio Web y/o páginas de enlace, ni responderá, por tanto, de los eventuales daños y prejuicios que sufran los Clientes o Usuarios particulares y/o colectivos a consecuencia de dichas comunicaciones y/o diálogos.

ECOSHELL no será responsable en ningún caso cuando se produzcan:

a) Errores o retrasos en el acceso al Sitio Web por parte del Cliente a la hora de introducir sus datos en el formulario de pedido, la lentitud o imposibilidad

de recepción por parte de los destinatarios de la confirmación del pedido o cualquier anomalía que pueda surgir cuando estas incidencias sean debidas a problemas en la red Internet, causas de caso fortuito o fuerza mayor y cualquier otra contingencia imprevisible ajena a la buena fe de ECOSHELL.

b) Fallos o incidencias que pudieran producirse en las comunicaciones, borrado o transmisiones incompletas, de manera que no se garantiza que los servicios del Sitio Web estén constantemente operativos.

c) De los errores o daños producidos al Sitio Web por un uso del servicio ineficiente y de mala fe por parte del Cliente.

d) De la no operatividad o problemas en la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente y/o Usuario para el envío de la confirmación del pedido.

e) En todo caso, ECOSHELL se compromete a solucionar los problemas que puedan surgir y a ofrecer todo el apoyo necesario al Cliente y/o Usuario para llegar a una solución rápida y satisfactoria de la incidencia.

f) Asimismo, ECOSHELL tiene derecho a realizar durante intervalos temporales definidos, campañas promocionales para promover el registro de nuevos miembros en su servicio. ECOSHELL se reserva el derecho de modificar las condiciones de aplicación de la promociones, prorrogarlas comunicándolo debidamente, o proceder a la exclusión de cualquiera de los participantes de la promoción en el supuesto de detectar cualquier anomalía, abuso o comportamiento poco ético en la participación de los mismos.

NULIDAD

En caso de que cualquier cláusula de las presentes CU sea declarada nula, las demás cláusulas seguirán vigentes y se interpretarán teniendo en cuenta la voluntad de las partes y la finalidad misma de las presentes CU.

ECOSHELL podrá no ejercer alguno de los derechos y facultades conferidos en este documento lo que no implicará en ningún caso la renuncia a los mismos salvo reconocimiento expreso por parte de ECOSHELL o prescripción de la acción que en cada caso corresponda.

MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO

ECOSHELL se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, la presentación y configuración del Sitio Web, así como las presentes CU o Condiciones Generales. Por ello, ECOSHELL recomienda al Cliente y/o Usuario leerlas atentamente cada vez que acceda al Sitio Web. Los Clientes y Usuarios siempre dispondrán de estas CU en un sitio visible, libremente accesible para cuantas consultas quiera realizar. En cualquier caso, la aceptación de las CU, vigentes en cada momento, será un paso previo e indispensable a la adquisición de cualquier Producto disponible a través del Sitio Web.

LEY APLICABLE Y ARBITRAJE
Las presentes CU se rigen por la legislación mexicana aplicable en la materia. Para resolver cualquier controversia o conflicto que se derive de las presentes CU, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiere corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros.

LEGALES GENERALES

Al registrarse en ecoshell.com.mx, usted acepta todas las condiciones de venta y las actualizaciones de nuestros servicios, por lo cual recomendamos revisar periódicamente esta página donde encontrará la información detallada de nuestros términos y condiciones, aviso de privacidad y promociones.
Las páginas de detalles del producto u otras páginas que apliquen pueden contener términos y condiciones adicionales que se suman a lo que ves en esta página.

> Todos los precios son en pesos mexicanos, e incluyen I.V.A. Precios pueden variar sin previo aviso debido a factores externos: devaluaciones monetarias, alteraciones drásticas en el tipo de cambio, entre otras
> ECOSHELL se reserva el derecho de modificar o cancelar la oferta en cualquier momento y hará su mejor esfuerzo de informarte a través de los mismos canales por los que se ofreció la promoción.
> Todos los productos son sujetos a disponibilidad. Las imágenes de los banners son ilustrativas. Estos legales cubren todas las publicaciones hechas en todos los medios
> Todas las promociones no son acumulables con otras promociones. Aplican hasta agotar existencias y están restringidas a una por usuario
> Los cupones no aplican a tarifas de envío. El uso de cupones es por usuario, solo un cupón por usuario. Cupón por orden. Cada cupón puede tener restricciones particulares que serán comunicadas en el banner o email de cada promoción específica como mínimos de compra o restricciones de uso. Si no se indica un periodo específico, usted podrá redimir su cupón dentro de los siguientes tres meses a recibirlo. El descuento del cupón se aplicará de manera proporcional entre todos los artículos en su pedido
> ECOSHELL se reserva el derecho de cancelar cualquier transacción realizada, aunque esté confirmado el pago por motivos como falta de existencias, compra fraudulenta, entre otra.