

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

Bienvenido al sitio web <https://zanaartesanal.com/> y todas sus divisiones, subsidiarias, afiliadas y sitios de internet, la cual te ofrecen acceso al sitio web y te venden productos bajo los términos y condiciones establecidos en la misma, te rogamos que leas detenidamente los presentes Términos y Condiciones antes de utilizar el sitio web <https://zanaartesanal.com/> ya que al entrar a nuestro sitio confirmas tu entendimiento con los mismos, si no aceptas estos Términos y Condiciones de uso, no podrás utilizar este sitio.

A través de su sitio web <https://zanaartesanal.com/> oferta bienes, ofreciendo a sus usuarios y suscriptores la posibilidad de su adquisición, debido al contenido y la finalidad del sitio web.

ZANA, se reserva el derecho de cambiar, modificar, añadir o eliminar parte de estos Términos y Condiciones de uso en cualquier momento, los cambios serán efectivos cuando se publiquen en el sitio <https://zanaartesanal.com/> por favor revisa periódicamente las actualizaciones de estos Términos y Condiciones de uso, ya que tendrás que aceptar los cambios que se realicen para poder seguir accediendo al sitio y seguir comprando productos.

## CONDICIONES GENERALES

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, entiendes que tu contenido (sin incluir la información de tu tarjeta de crédito) puede ser transferido sin encriptar e involucrar (a) transmisiones a través de varias redes; y (b) cambios para ajustarse o adaptarse a los requisitos técnicos de conexión de redes o dispositivos. La información de tarjetas de crédito y/o débito está siempre encriptada durante la transferencia.

Estás de acuerdo con no reproducir, duplicar, copiar, vender, revender o explotar cualquier parte del Servicio, uso del Servicio, o acceso al Servicio o cualquier contacto en el sitio web <https://zanaartesanal.com/>, sin el expreso permiso por escrito de nuestra parte.

Los títulos utilizados en este acuerdo se incluyen solo por conveniencia y no limita o afecta a estos Términos.

**USO DEL SITIO** <https://zanaartesanal.com/>

Para poder utilizar el sitio <https://zanaartesanal.com/> debes tener 18 años de edad o en su caso estar accediendo bajo supervisión y consentimiento de tus padres, de quien detente el legar ejercicio de la patria protestad, guarda y custodia o bien de tutor legal si es el caso. Cada usuario sólo podrá ser titular de 1 (una) cuenta en el sitio <https://zanaartesanal.com/> no pudiendo acceder a más de 1 (una) cuenta en el sitio web con distintas direcciones de correo electrónico o falseando, modificando y/o alterando sus datos personales de cualquier manera posible. Si se verificará o sospechará un uso fraudulento y/o malintencionado y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o contrarios a la buena fe, ZANA tendrá el derecho inapelable de dar por terminada la relación, dar de baja las cuentas y hasta colaborar judicialmente para la persecución a los infractores.

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones te concedemos una licencia no transferible y revocable para utilizar nuestro sitio, en virtud de los términos y condiciones descritos y aceptados, con el propósito de la compra de artículos ofertados en nuestra página.

El uso comercial o el nombre de terceros están prohibidos, salvo lo expresamente permitido por nosotros con anterioridad, cualquier infracción de estos Términos y Condiciones dará lugar a la revocación inmediata de la licencia otorgada en este apartado, sin previo aviso.

Ciertos servicios y las características relacionadas con los mismos, que pueden estar disponibles en el sitio <https://zanaartesanal.com/>, pueden requerir el registro o suscripción, si decides registrarte o suscribirte a cualquiera de estos servicios o funciones relacionadas, te comprometes a proporcionar información precisa y actualizada acerca de ti mismo, para actualizar rápidamente esa información si hay algún cambio.

## **MODIFICACIONES AL SERVICIO Y PRECIOS**

Los precios de nuestros productos están sujetos a cambio sin previo aviso.

Nos reservamos el derecho de modificar o discontinuar el Servicio (o cualquier parte del contenido) en cualquier momento sin aviso previo.

No seremos responsables ante ti o alguna tercera parte por cualquier modificación, cambio de precio, suspensión o discontinuidad del Servicio.

## **PRODUCTOS**

Ciertos productos pueden estar disponibles exclusivamente en línea a través del sitio web <https://zanaartesanal.com/>. Estos productos pueden tener cantidades limitadas y estar sujetas a cambio o anulación de acuerdo a nuestra Política de Cambio y Anulación de Producto solamente.

En ZANA hemos hecho el esfuerzo de mostrar los colores y las imágenes de nuestros productos con la mayor precisión de colores posible. ZANA no puede garantizar que el monitor utilizado muestre los colores de manera exacta.

Todos nuestros productos son hechos a mano y, debido a su origen artesanal, no podemos garantizar que sean idénticos uno al otro o a las imágenes mostradas a través del sitio web.

Los precios publicados en el sitio NO incluyen costo de envío salvo cuando expresamente lo indique alguna promoción en particular, los precios de los productos pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso, no se pueden combinar promociones de otros medios distintos a los presentados en este sitio.

Nos reservamos el derecho, pero no estamos obligados, para limitar las ventas de nuestros productos o servicios a cualquier persona, región geográfica o jurisdicción. Podemos ejercer este derecho basados en cada caso. Nos reservamos el derecho de limitar las cantidades de los productos o servicios que ofrecemos.

Todas las descripciones de productos o precios de los productos están sujetos a cambios en cualquier momento.

## **ENVÍOS**

El cliente se compromete a proporcionar una dirección válida localizable donde pueda entregársele el pedido, así como deberá coincidir la dirección capturada en nuestro sistema con la dirección de envío proporcionada en Paypal o en Mercado Pago en el caso de pago con alguna de estas plataformas. En caso de que el cliente proporcione una dirección que no sea localizada por la paquetería, cualquier costo adicional será cubierto por el cliente mismo.

Todos los envíos realizados por nosotros y por nuestros proveedores van perfectamente empacados, en caso de que su pedido le sea entregado con daño físico por parte de paquetería, usted debe de agregar una nota al firmar el manifiesto al empleado del servicio de paquetería indicando que el paquete presenta señales de maltrato (caja abierta, golpeada, perforada, mojada, etc.). Sin esta anotación usted recibe de conformidad el paquete. Si el empleado del

servicio de paquetería no le permite anotar en el manifiesto de entrega usted NO deberá de recibir el paquete.

Una vez recibido el paquete por usted o alguna persona en la dirección de entrega, cuenta con 15 días para reportar anomalías por daño físico o faltante en su pedido, después de este plazo no procede ningún cambio o reclamación. El cliente deberá tomar una fotografía del mismo y enviarla al correo electrónico: [aclaraciones@zanaartesanal.com](mailto:aclaraciones@zanaartesanal.com), agregando la siguiente información:

**Asunto:** Cambio y tu número de pedido

**Nombre:**

**Motivo de cambio:**

Si se llegara a dar el caso que el servicio de paquetería no encuentre a nadie en la dirección proporcionada en el momento de la entrega, el paquete será devuelto y será responsabilidad del cliente contactar al servicio de paquetería para ver otras opciones de entrega y cualquier costo adicional deberá ser cubierto por el cliente mismo. ZANA no será responsable en caso que el paquete no pueda ser entregado en la dirección proporcionada por causas ajenas a nosotros o al servicio de paquetería.

ZANA se responsabiliza de hacer llegar el pedido al servicio de paquetería hasta 4 (cuatro) días después de recibir la orden de compra. ZANA no será responsable en caso que el servicio de paquetería sufra retrasos en la entrega. Te recomendamos tomar en cuenta que debido a la contingencia mundial por Covid-19, la entrega de los paquetes pueden sufrir de retrasos.

## **MEDIOS DE PAGO QUE SE PODRÁN UTILIZAR EN EL SITIO**

Los productos ofrecidos en el sitio <https://zanaartesanal.com/>, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares y ofertas de determinados bienes, sólo pueden ser pagados con los medios que en cada caso específicamente se indiquen.

ZANA gestiona los pagos a través de Mercado Pago y PayPal, las cuales son plataformas de pago independientes de ZANA que facilita una transacción segura y ágil al cliente. Cualquier consulta o incidencia sobre dicho sistema de pago deberá tratarse directamente con ZANA, enviando un correo a: [contacto@zanaartesanal.com](mailto:contacto@zanaartesanal.com) adjuntando toda la información relevante, así como cualquier dato que razonablemente le solicite ZANA a efectos de solucionar el problema. ZANA se compromete a hacer su mejor esfuerzo para solucionar el problema lo más

rápido posible. ZANA no asume ninguna responsabilidad derivada del funcionamiento o uso de Mercado Pago y/o PayPal por parte del cliente.

## **EXACTITUD DE FACTURACIÓN E INFORMACIÓN DE CUENTA**

Los suscriptores que adquieran productos podrán solicitar la factura de los mismos al momento de realizar la compra, en caso de no solicitarse contarán con 5 días naturales para solicitarla.

Los precios publicados en <https://zanaartesanal.com/> no incluyen el monto derivado del Impuesto Sobre Valor Agregado (I.V.A). En caso de requerir la factura por compra, se sumará el 16% correspondiente del valor total a la compra, el cual deberá ser cubierto por el solicitante. La factura será entregada por medio de los canales de pago Mercado Pago o PayPal, según corresponda.

Nos reservamos el derecho de rechazar cualquier pedido que realice con nosotros. Podemos, a nuestra discreción, limitar o cancelar las cantidades compradas por persona, por hogar o por pedido. Estas restricciones pueden incluir pedidos realizados por o bajo la misma cuenta de cliente, la misma tarjeta de crédito, y/o pedidos que utilizan la misma facturación y/o dirección de envío.

En el caso de que hagamos un cambio o cancelemos una orden, nos pondremos en contacto contigo vía correo electrónico y/o dirección de facturación / número de teléfono proporcionado en el momento que se hizo pedido. Nos reservamos el derecho de limitar o prohibir las órdenes que, a nuestro juicio, parecen ser colocado por los concesionarios, revendedores o distribuidores.

Te comprometes a proporcionar información actual, completa y precisa de la compra y cuenta utilizada para todas las compras realizadas en nuestra tienda. Te comprometes a actualizar rápidamente tu cuenta y otra información, incluyendo tu dirección de entrega y dirección de correo electrónico, para que podamos completar tus transacciones y contactarte cuando sea necesario.

Para solicitar factura deberás indicarlo en el momento del pedido e ingresar los datos requeridos. En caso de que no lo hayas hecho en el momento del pedido ponte en contacto con

nosotros en un lapso no mayor a 3 días hábiles al teléfono: +52 55 1730 6697, escribiéndonos a: [contacto@zanaartesanal.com](mailto:contacto@zanaartesanal.com)

Para aclaraciones o detalles acerca del procedimiento de cobro y facturación ponte en contacto con nosotros al teléfono: +52 55 1730 6697, escribiéndonos a: [contacto@zanaartesanal.com](mailto:contacto@zanaartesanal.com)

Para más detalles del uso de tus datos en el proceso de pago, por favor revisa nuestra **Política de Privacidad**.

Para más detalles, por favor revisa nuestra **Política de Cambio y Anulación de Producto**.

## **IMÁGENES Y ENLACES CON EL SITIO WEB**

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, estás de acuerdo en que si el sitio <https://zanaartesanal.com/> incluye un enlace (link) de cualquier otro sitio web, dicho enlace se abrirá en una nueva ventana navegadora y se enlazará con la versión completa de una página formateada HTML de ese Sitio Web. No tienes permitido enlazarte directamente a ninguna imagen almacenada en nuestro sitio web o en nuestros servicios, como sería usar un método de enlace “en-línea” para provocar que la imagen almacenada por nosotros fuera expuesta en otro sitio web o en cualquier otro espacio.

ZANA es la única propietaria de las imágenes utilizadas en <https://zanaartesanal.com/>. Aceptas no descargar o usar las imágenes almacenadas en este sitio web o en otro sitio web, con cualquier propósito, incluyendo, sin limitación, publicar dichas imágenes en cualquier otro espacio o sitio web.

## **COMENTARIOS DE USUARIO**

Si envías ideas creativas, sugerencias, proposiciones, planes u otros materiales, ya sea en línea, por mail, por correo postal, o de otra manera (colectivamente, “comentarios”), aceptas que podemos, en cualquier momento, sin restricción, editar, copiar, publicar, distribuir, traducir o utilizar por cualquier medio comentarios que nos hayas enviado. No tenemos ni tendremos ninguna obligación de: (A) mantener ningún comentario confidencialmente; (B) de pagar compensación por comentarios; o (C) de responder a comentarios.

Aceptas que tus comentarios no violarán los derechos de terceras partes, incluyendo derechos de autor, marca, privacidad, personalidad u otro derecho personal o de propiedad. Asimismo,

aceptas que tus comentarios no contienen material difamatorio o ilegal, abusivo u obsceno, o contienen virus informáticos u otro malware que pudiera, de alguna manera, afectar el funcionamiento del Servicio o de cualquier sitio web relacionado. No puedes utilizar una dirección de correo electrónico falsa, usar otra identidad que no sea legítima, o engañar a terceras partes o a nosotros en cuanto al origen de tus comentarios. Tú eres el único responsable por los comentarios que haces y su precisión. No nos hacemos responsables y no asumimos ninguna obligación con respecto a los comentarios publicados por ti o cualquier tercer parte.

## **INFORMACIÓN PERSONAL**

Tu presentación de información personal a través del sitio se rige por nuestra Política de Privacidad.

## **ERRORES, INEXACTITUDES Y OMISIONES**

El sitio <https://zanaartesanal.com/> puede tener información que contiene errores tipográficos, inexactitudes u omisiones que puedan estar relacionadas con las descripciones de productos. Nos reservamos el derecho de corregir los errores, inexactitudes u omisiones y de cambiar o actualizar la información o cancelar pedidos si alguna información es inexacta.

Ninguna especificación actualizada o fecha de actualización aplicada en <https://zanaartesanal.com/> o en cualquier sitio web relacionado, debe ser tomada para indicar que toda la información en el Servicio o en cualquier sitio web relacionado ha sido modificada o actualizada.

## **USOS PROHIBIDOS**

En adición a otras prohibiciones como se establece en los Términos y Condiciones, se prohíbe el uso del sitio o su contenido: (a) para ningún propósito ilegal; (b) para pedirle a otros que realicen o participen en actos ilícitos; (c) para violar cualquier regulación, reglas, leyes internacionales, federales, provinciales o estatales, u ordenanzas locales; (d) para infringir o violar el derecho de propiedad intelectual nuestro o de terceras partes; (e) para acosar, abusar, insultar, dañar, difamar, calumniar, desprestigiar, intimidar o discriminar por razones de género, orientación sexual, religión, etnia, raza, edad, nacionalidad o discapacidad; (f) para presentar información falsa o engañosa; (g) para cargar o transmitir virus o cualquier otro

tipo de código malicioso que sea o pueda ser utilizado en cualquier forma que pueda comprometer la funcionalidad o el funcionamiento de <https://zanaartesanal.com/> o de cualquier sitio web relacionado, otros sitios o Internet; (h) para recopilar o rastrear información personal de otros; (i) para generar spam, phish, pharm, pretext, spider, crawl, o scrape; (j) para cualquier propósito obsceno o inmoral; o (k) para interferir con o burlar los elementos de seguridad de <https://zanaartesanal.com/> o cualquier sitio web relacionado, otros sitios o Internet.

Aceptas expresamente que el uso de, o la posibilidad de utilizar, el servicio es bajo tu propio riesgo. El servicio y todos los productos y servicios proporcionados a través de <https://zanaartesanal.com/> son (salvo lo expresamente manifestado por nosotros) proporcionados "tal cual" y "según esté disponible" para su uso, sin ningún tipo de representación, garantías o condiciones de ningún tipo, ya sea expresa o implícita, incluidas todas las garantías o condiciones implícitas de comercialización, calidad comercializable, la aptitud para un propósito particular, durabilidad, título y no infracción.

No garantizamos que el sitio web o los servicios, contenidos, funciones o materiales proporcionados a través del sitio web serán oportunos, seguros, ininterrumpidos o libres de error, o que los defectos serán corregidos. ZANA no garantiza que el sitio web o que los servicios proporcionados cumplirán con los requerimientos de los usuarios.

Ningún consejo, resultados o información, ya sea oral o escrita, que obtengas de nosotros a través del sitio web creará alguna garantía que no haya sido establecida expresamente en el presente. ZANA tampoco asume ninguna responsabilidad, y no será responsable de cualquier daño a, o de cualquier virus que pudiera infectar su equipo a causa de su acceso a, uso de, o navegación en el sitio web o por descargar cualquiera de los materiales, datos, textos, imágenes, contenidos de video o contenidos de audio del sitio web.

En ningún caso ZANA, nuestros directores, funcionarios, empleados, afiliados, agentes, contratistas, internos, proveedores, prestadores de servicios o licenciantes serán responsables por cualquier daño, pérdida, reclamo, o daños directos, indirectos, incidentales, punitivos, especiales o consecuentes de cualquier tipo, incluyendo, sin limitación, pérdida de beneficios, pérdida de ingresos, pérdida de ahorros, pérdida de datos, costos de reemplazo, o cualquier daño similar, ya sea basado en contrato, agravio (incluyendo negligencia), responsabilidad estricta o de otra manera, como consecuencia del uso de cualquiera de los



servicios o productos adquiridos mediante <https://zanaartesanal.com/>, o por cualquier otro reclamo relacionado de alguna manera con el uso de <https://zanaartesanal.com/> o cualquier producto, incluyendo pero no limitado, a cualquier error u omisión en cualquier contenido, o cualquier pérdida o daño de cualquier tipo incurridos como resultados de la utilización del servicio o cualquier contenido (o producto) publicado, transmitido, o que se pongan a disposición a través del servicio, incluso si se avisa de su posibilidad. Debido a que algunos estados o jurisdicciones no permiten la exclusión o la limitación de responsabilidad por daños consecuenciales o incidentales, en tales estados o jurisdicciones, nuestra responsabilidad se limitará en la medida máxima permitida por la ley.

## **INDEMNIZACIÓN**

Aceptas indemnizar, defender y mantener indemne ZANA y nuestras matrices, subsidiarias, afiliados, socios, funcionarios, directores, agentes, contratistas, concesionarios, proveedores de servicios, subcontratistas, proveedores, internos y empleados, de cualquier reclamo o demanda, incluyendo honorarios razonables de abogados, hechos por cualquier tercero a causa o como resultado de tu incumplimiento de los Términos y Condiciones o de los documentos que incorporan como referencia, o la violación de cualquier ley o de los derechos de un tercero.

## **DIVISIBILIDAD**

En el caso de que se determine que cualquier disposición de estos Términos y Condiciones sea ilegal, nula o inejecutable, dicha disposición será, no obstante, efectiva a obtener la máxima medida permitida por la ley aplicable, y la parte no exigible se considerará separada de estos Términos y Condiciones, dicha determinación no afectará la validez de aplicabilidad de las demás disposiciones restantes.

## **RESCISIÓN**

Las obligaciones y responsabilidades de las partes que hayan incurrido con anterioridad a la fecha de terminación sobrevivirán a la terminación de este acuerdo a todos los efectos.

Estos Términos y Condiciones son efectivos a menos que y hasta que sea terminado por ti o nosotros. Puedes terminar estos Términos y Condiciones en cualquier momento por avisarnos que ya no deseas utilizar nuestros servicios, o cuando dejes de usar nuestro sitio.

Si a nuestro juicio, fallas, o se sospecha que has fallado, en el cumplimiento de cualquier término o disposición de estos Términos y Condiciones, también podemos terminar este acuerdo en cualquier momento sin previo aviso, y seguirás siendo responsable de todos los montos adeudados hasta incluida la fecha de terminación; y/o en consecuencia podemos negarte el acceso a nuestros servicios (o cualquier parte del mismo).

### **ACUERDO COMPLETO**

Nuestra falla para ejercer o hacer valer cualquier derecho o disposición de estos Términos y Condiciones no constituirá una renuncia a tal derecho o disposición.

Estos Términos y Condiciones del servicio y las políticas o reglas de operación publicadas por nosotros en este sitio o con respecto al servicio constituyen el acuerdo completo y el entendimiento entre tú y nosotros y rigen el uso de <https://zanaartesanal.com/> y reemplaza cualquier acuerdo, comunicaciones y propuestas anteriores o contemporáneas, ya sea oral o escrita, entre tú y nosotros (incluyendo, pero no limitado a, cualquier versión previa de los Términos y Condiciones).

Cualquier ambigüedad en la interpretación de estos Términos y Condiciones no se interpretará en contra del grupo de redacción.

### **LEY**

Estos Términos y Condiciones y cualquier acuerdo aparte en el que te proporcionemos servicios se regirán e interpretarán en conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

### **CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Puedes revisar la versión más actualizada de los Términos y Condiciones en cualquier momento en <https://zanaartesanal.com/>.

Nos reservamos el derecho, a nuestra sola discreción, de actualizar, modificar o reemplazar cualquier parte de estos Términos y Condiciones mediante la publicación de las actualizaciones y los cambios en nuestro sitio web. Es tu responsabilidad revisar nuestro sitio web periódicamente para verificar los cambios. El uso continuo de o el acceso a <https://zanaartesanal.com/> después de la publicación de cualquier cambio en estos Términos y Condiciones implica la aceptación de dichos cambios.

## **INFORMACIÓN DE CONTACTO**

Preguntas acerca de los Términos y Condiciones deben ser enviadas a [contacto@zanaartesanal.com](mailto:contacto@zanaartesanal.com)