

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA

El sitio web [www.vocamx.com](http://www.vocamx.com) permite a sus usuarios adquirir diversos productos así como contratar diferentes servicios de manera confiable, segura y cómoda. A efecto de proporcionar a nuestros usuarios un servicio integral en los procesos de adquisición y/o contratación a través de este sitio web, los usuarios deberán adherirse y aceptar completamente los términos y condiciones establecidos en las presentes Condiciones Generales de Venta, en caso de que dichos usuarios no estén de acuerdo en todo o en parte con lo estipulado en estas Condiciones Generales, deberán de abstenerse de adquirir y/o contratar los productos y servicios ofrecidos a través de este sitio web. Dada la importancia de lo anterior, se resalta el hecho de que la adquisición y/o contratación de productos o servicios a través de este sitio web, implica la aceptación de las presentes condiciones generales.

### I. DEFINICIONES.

**Sitio web.** El sitio web disponible a través del dominio [www.vocamx.com](http://www.vocamx.com)

**Producto disponible.** De forma individual, hará referencia a todo tipo de bien, así como todo tipo de servicio independientemente de su naturaleza que se encuentre disponible en el sitio web para su compra, adquisición o contratación aún de manera gratuita. Cuando se haga referencia a más de un producto disponible se hará referencia a estos como "productos disponibles".

**Producto adquirido.** Todo tipo de bien, así como todo tipo de servicio independientemente de su naturaleza, una vez que haya sido comprado, adquirido o contratado por los usuarios del sitio web. Cuando se haga referencia a más de un producto adquirido se hará referencia a estos como "productos adquiridos".

**Usuario.** Toda persona independiente de su naturaleza que haga uso del sitio web, especialmente si este compra o adquiere, pretende comprar o adquirir, contrata, o pretende contratar los **productos disponibles** a través del sitio web.

**Titular.** El dueño o titular del sitio web, que para todos los efectos legales es **VOCAMX**, será la única persona que comercialice los productos disponibles en el sitio web y podrá ser contactado a través de los siguientes medios de contacto: Teléfono: 5549368267- Correo: [contacto@vocamx.com](mailto:contacto@vocamx.com)

**Domicilio del titular.** Para todos los efectos legales, se entenderá que el domicilio del titular es el ubicado en la Ciudad de México específicamente en: Miguel Hidalgo, CP 11410, Ciudad de México

**Orden de compra.** Documento generado en el sitio web que contendrá el conjunto de productos adquiridos por el usuario, y que el titular se compromete a entregar y/o llevar cabo.

### II. DEL USUARIO.

Para todos los efectos legales, se considerará que el usuario es una persona con capacidad legal para contratar y obligarse en los términos del presente documento, en este sentido, todo usuario del sitio web tiene la obligación de utilizar el sitio web de manera responsable y correcta, por lo cual el usuario se compromete a:

Comprar, adquirir o contratar los productos disponibles de forma legal y en caso de que el usuario tenga conocimiento de cualquier circunstancia que pudiera afectar jurídicamente la actividad que se desarrolla a través del sitio web, lo hará del conocimiento del titular de forma inmediata.

No realizar ninguna compra o adquisición de manera simulada o fraudulenta. En caso de que se compruebe que el usuario ha realizado alguna actividad de este tipo, esta podrá ser cancelada y se dará aviso a las autoridades correspondientes.

Proporcionar información veraz, cuando la misma sea requerida para contratar, adquirir o comprar los productos disponibles, aún de manera gratuita.

El sitio web se encuentra dirigido principalmente a usuarios residentes en la República Mexicana, por tal motivo, **VOCAMX** no asegura que el sitio web cumpla con la legislación aplicable en otros países. En este sentido, el titular declina cualquier responsabilidad que se pueda derivar por la utilización del sitio web fuera de la República Mexicana.

Asimismo, se informa que las presentes condiciones podrán ser modificadas en cualquier momento, por lo cual, el usuario es responsable de consultar las actualizaciones que se realicen al presente documento, no obstante, en el caso de que el usuario compre, adquiera o contrate alguno de los productos disponibles en el sitio web, le serán aplicables aquellas que se encuentren publicadas en el momento en que se solicite la contratación, adquisición o compra.

### **III. PROCESO DE COMPRA O ADQUISICIÓN.**

Los usuarios podrán comprar, adquirir y/o contratar los productos disponibles en el sitio web, para lo cual, deberán de seguir los procedimientos para ello habilitados, proporcionar los datos que le sean solicitados y en su caso realizar el pago correspondiente.

Una vez que el usuario finalice el procedimiento de adquisición y/o contratación podrá obtener la orden de compra, dicho documento especificará los productos adquiridos, esto es, los bienes y/o servicios que han sido comprados, adquiridos y/o contratados por el usuario.

La orden de compra deberá de incluir entre otras cosas la fecha en que serán entregados los productos, realizados los servicios, o se comenzará a proporcionar el servicio al usuario. En caso de que se presente algún incumplimiento por parte del titular, o el producto adquirido no se encuentre disponible, el usuario deberá de reportarlo al titular para que este tome las medidas que considere pertinentes para satisfacer los requerimientos del usuario, o en su caso realizar la devolución del pago que se haya recibido, dichos reportes deberán de ser presentados a través del siguiente correo: [contacto@vocamx.com](mailto:contacto@vocamx.com)

El titular podrá hacer llegar al usuario la orden de compra, así como la factura de los mismos, siempre y cuando el usuario haya proporcionado los datos necesarios para ello. En caso de que el usuario considere pertinente hacer una aclaración respecto a sus datos o respecto a los productos adquiridos, podrá realizarla a través del siguiente correo: [contacto@vocamx.com](mailto:contacto@vocamx.com)

Dependiendo de su naturaleza, algunos de los productos disponibles, podrán requerir de la aceptación de condiciones particulares para su compra, adquisición o contratación, estas se encontrarán disponibles para cada producto o categoría de productos en particular, y podrán ser consultadas por el usuario en todo momento.

A menos que se indique lo contrario, el titular es el fabricante de los productos disponibles en el sitio web, no obstante, el usuario debe considerar no solo la información proporcionada en el sitio web, sino también deberá atender la información, instrucciones y advertencias incluidas en el etiquetado, manuales y descripciones que acompañen los productos adquiridos.

Toda actividad que se realice a través del sitio web podrá ser registrada y/o almacenada por el titular exclusivamente para los siguientes fines:

- 1.- Llevar un registro de las órdenes de compra y los pagos realizados mediante el sitio web para efectos de calidad en el servicio y atención al cliente.
- 2.- Constituir un medio de prueba de las operaciones realizadas en el sitio web, para cualquier asunto legal de su competencia o interés.
- 3.- Mejorar los servicios proporcionados a través del sitio web, entre otras cosas, para hacer más amigable la interfaz al usuario, facilitar la adquisición y/o contratación de los productos disponibles, así como para realizar recomendaciones al usuario con base en sus preferencias.

En todo caso se atenderán las disposiciones en materia de protección de datos personales, y cualquier duda o aclaración que se tenga con relación a este punto, o al ejercicio de los derechos establecidos a favor del usuario en materia de protección de datos personales, podrá ser consultada en nuestro aviso de privacidad.

### **IV. PRECIOS Y LAS FORMAS DE PAGO.**

Los precios exhibidos en el sitio web son los finales e incluyen impuestos, y se presentarán en pesos mexicanos, salvo que por exigencia legal, se señale y aplique cuestión distinta.

Los gastos de envío se encuentran incluidos en los precios finales de los productos tal y como se muestran en el sitio web, de forma que, el titular gestionará de manera directa el envío de los productos adquiridos al usuario, y le comunicará la forma y lo términos de la entrega.

En ningún caso se agregarán productos o servicios adicionales de manera automática, el usuario únicamente cubrirá el costo de los productos adquiridos, y en caso de que se llegará a realizar algún cobro adicional deberá de reportarlo al titular de manera inmediata a través del siguiente correo: [contacto@vocamx.com](mailto:contacto@vocamx.com)

Los precios que en su caso se muestren podrán ser modificados en cualquier momento por el titular, no obstante, los cambios que lleguen a realizarse no afectarán de ninguna forma los pedidos, compras o contrataciones respecto a los cuales, el usuario haya obtenido la orden de compra.

Los pagos se aceptarán a través de: Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito o PayPal. Todo pago que se realice quedará sujeto a comprobación, por lo cual, se procederá a la generación de la orden de compra una vez que los fondos (independientemente del medio de pago que se haya utilizando) se encuentren a disposición del titular, o bien, se compruebe que el cobro ha sido autorizado por parte de la institución financiera u operadora de pago. El titular no asume ninguna responsabilidad por los rechazos o retrasos en las autorizaciones de pago por parte de las entidades financieras o empresas operadoras de pagos. En estos casos, las compras podrán ser canceladas de manera unilateral por el titular reembolsando al usuario las cantidades que en su caso le hayan sido pagadas; de igual manera, en los casos mencionados, el envío o la entrega de los productos adquiridos podrá ser suspendida o retrasada sin ninguna responsabilidad para el titular hasta en tanto se realicen los pagos correspondientes.

El usuario consiente que los cargos podrán ser realizados al momento de la solicitud de los productos disponibles, esto es, previo a la recepción de los bienes, productos o servicios que adquiera, compre o contrate.

## **V. ENTREGA.**

En los casos en los que proceda realizar la entrega física de los productos adquiridos, estas se efectuarán en toda la República Mexicana.

Exceptuando aquellos casos en los que existan circunstancias imprevistas o extraordinarias, o bien, derivadas de la personalización de los productos adquiridos, estos serán entregados en el plazo indicado en el sitio web a través del método de envío seleccionado por el usuario. En todo caso, el plazo máximo de entrega será de 30 días naturales contados a partir de la emisión de la orden de compra. De igual forma, las entregas a domicilio se realizarán de acuerdo al servicio del operador logístico.

Si por algún motivo, imputable al titular no se pudiera cumplir con la fecha de entrega, se contactará al usuario para informarle esta circunstancia y, este podrá elegir entre continuar con la compra, estableciendo una nueva fecha para la entrega: o bien, anular la orden de compra con el reembolso total de los importes pagados.

Si resulta imposible efectuar la entrega de los productos adquiridos por ausencia del usuario, estos podrán ser devueltos al titular, o bien enviados a los centros de almacenamiento de la empresa encargada de la entrega. En dichas circunstancias, se deberá dejar constancia de esta situación a través de un aviso colocado en el domicilio señalado para la entrega, indicando la forma en la que los productos adquiridos podrán ser enviados de nueva cuenta al usuario, o el lugar en el que este podrá recogerlos.

En los casos en los que el usuario deba recoger los productos adquiridos en un lugar determinado, y transcurran más de 30 días a partir de que los productos adquiridos se encuentren disponibles para su entrega, y no fueren entregados por causas ajenas al titular, se entenderá que el usuario desea desistir de la orden de compra y está quedara anulada. En consecuencia, los pagos recibidos de parte del usuario le serán devueltos, a excepción de los gastos adicionales que haya tenido que realizar el titular. El plazo máximo para realizar esta devolución será de 15 días naturales, a partir de la fecha en que se dé por terminada la relación.

En los casos de compra o adquisición de bienes, se entenderá que la entrega de los productos adquiridos quedará realizada en el momento en el que el usuario o un tercero autorizado por este tome la posesión material de dichos productos, lo que se acreditará mediante la firma de recepción del pedido en el domicilio señalado para la entrega.

Para los efectos del artículo 2249 del Código Civil Federal, se entenderá que la compraventa se concreta, a partir de la emisión de la orden de compra, por lo cual a partir de dicho momento, el usuario obtendrá la propiedad de los productos adquiridos, no obstante, el usuario asumirá la responsabilidad de los cuidados de los productos adquiridos, así como los riesgos que conlleven su posesión, utilización o almacenamiento a partir del momento de su entrega.

## **VI. DERECHOS DEL USUARIO.**

En los casos en los que el usuario adquiriera los productos disponibles a través del sitio web, le asistirán todos los derechos que como consumidor han sido establecidos en su favor en las leyes del estado mexicano, y específicamente los siguientes:

- a)** A conocer previo a la compra, y/o contratación, el monto total a pagar los bienes, productos o servicio que le sean ofrecidos a través del sitio web.
- b)** En los casos en los que el usuario adquiera bienes para consumo humano o animal, previo a la compra, el usuario tendrá derecho a conocer los elementos, sustancias o ingredientes de los que estén elaborados o integrados, así como: sus propiedades, características, fecha de caducidad, contenido neto, peso o masa drenados, advertencias relacionadas con su consumo y conservación.
- c)** Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal, el usuario tendrá derecho a recibir la factura, recibo o comprobante, de los productos adquiridos, estos podrán estar incluidos o adjuntados en la orden de compra, y deberán contener los datos específicos de la adquisición, compra, contratación o cualquier operación realizada y que haya generado un costo para el usuario.
- d)** A que la información que proporcione sea tratada de forma confidencial, por lo cual, no podrá ser difundida o transmitida a otros proveedores o vendedores ajenos a la transacción, salvo por requerimiento judicial.
- e)** A conocer previo la celebración de la transacción, número telefónico y demás datos necesarios para presentar reclamaciones o solicitar aclaraciones del titular.

De igual manera, el usuario tendrá derecho a devolver los productos adquiridos, en un plazo de 5 días naturales, a partir de la fecha en la que haya recibido los bienes o productos. En estos casos, el usuario solo tendrá derecho a que se le reintegre el costo de los bienes o productos adquiridos, por lo que no tendrá derecho a que se le reembolsen los gastos que el titular haya realizado para hacerle entrega de dichos objetos. El usuario podrá informar al titular de su intención de devolver los bienes o productos, por el medio señalado en el inciso anterior.

Cuando la devolución implique el envío del producto al titular, el usuario asumirá los costos de envío. Además, será responsable de la disminución del valor de los productos adquiridos resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes o productos adquiridos.

En los productos personalizados, no se admiten devoluciones con excepciones de la política misma; todas las devoluciones que se reciban deben estar selladas y si dicho sello ha sido retirado después de la entrega, no se admitirán devoluciones.

El usuario acepta que toda devolución deberá realizarse utilizando los envoltorios originales, incluir las instrucciones y documentos que en su caso acompañen los bienes o productos, y deberá de incluirse una copia de la factura, recibo o comprobante de compra.

En cualquiera de los casos mencionados, el usuario deberá de comunicar su decisión de forma clara e inequívoca.

Por otra parte, en los casos en los que el usuario considere al momento de la entrega, que los artículos que recibe no se ajustan a lo estipulado en la orden de compra, deberá ponerse en contacto con el titular de manera inmediata, y hacerle saber del defecto, o en su caso, que ha recibido objetos distintos a los solicitados, utilizando para tal efecto el siguiente correo electrónico: [contacto@vocamx.com](mailto:contacto@vocamx.com)

Cuando el usuario reciba productos distintos a los solicitados, deberá devolver los productos que ha recibido y el titular deberá enviar de nueva cuenta los productos adquiridos realmente por el usuario. En estos casos, todos los gastos de envío o transportación correrán por cuenta del titular.

Cuando el usuario considere que ha recibido un producto defectuoso, el usuario se pondrá en contacto con el titular a través del medio de contacto señalado y será informado de la forma en la que se realizará la devolución de los productos, y una vez que se haya hecho una revisión de los mismos, se le informará en un plazo razonable si procede el reembolso, o en su caso, la restitución del mismo. Este plazo no podrá exceder de 15 días naturales.

El reembolso o restitución del producto se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 15 días siguientes a la fecha en la que se confirme la procedencia del reembolso o restitución del artículo. En los casos en los que proceda realizar el reembolso por algún defecto del producto, se reintegrará al usuario todos los gastos que este haya realizado incluidos los costos de entrega y los gastos que haya realizado para llevar a cabo la devolución.

El usuario, gozará de las garantías que pueda adquirir o contratar a través del propio sitio web, sobre los productos adquiridos, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo el titular por los defectos que presenten los productos en el plazo establecido en la garantía que en su caso se adquiera.

## **VII. EXCLUYENTES DE RESPONSABILIDAD.**

El usuario, libera al titular de cualquier responsabilidad en los siguientes casos:

Cuando se presente una falta en el cumplimiento de las obligaciones del titular y esta se genere por causas ajenas a la voluntad del titular ya sea por caso fortuito o fuerza mayor, o bien, por el incumplimiento de un tercero del cual dependa el titular para poder cumplir con las obligaciones a su cargo.

Cuando las faltas que se mencionan en el párrafo anterior generen un lucro cesante (en cualquier modalidad incluidos: pérdida de ingresos o de ahorros previstos, gastos adicionales, o incumplimiento en las obligaciones del usuario con terceras personas) o cualquier pérdida directa o indirecta que tenga el usuario, siempre que esta no fuera razonablemente previsible por las partes en el momento en el que se adquirieron, compraron o contrataron los productos adquiridos, el titular no será responsable de dichas pérdidas.

Lo mismo se aplicará cuando las faltas mencionadas se produzcan con motivo de un incumplimiento de la empresa encargada de realizar la entrega, o cuando las mismas faltas se deriven de hechos como los que se mencionan a continuación: huelgas, cierre de carreteras, actos de vandalismo, manifestaciones, y en general cualquier actividad ajena al titular que retrase la entrega o bien cause un daño o la pérdida del producto. Lo anterior también se aplicará cuando los actos que se mencionan generen una demora, suspensión o mal funcionamiento de los servicios contratados.

En los casos que se mencionan, las obligaciones del titular quedarán suspendidas durante el periodo en que se encuentre imposibilitado para dar cumplimiento a sus obligaciones y dispondrá de una ampliación en el plazo para cumplirlas por un periodo de tiempo igual al que dure la causa que motiva el incumplimiento, más el tiempo que originalmente se otorgó para cumplirlas. El titular pondrá todos los medios razonables para encontrar una solución, o una alternativa que le permita dar cumplimiento a sus obligaciones a pesar de las circunstancias que le afecten.

Tampoco será responsable el titular, cuando el incumplimiento en sus obligaciones con el usuario se derive de una ley, decreto u orden administrativa, o bien por mandato judicial.

El titular tampoco será responsable del mal uso y/o del desgaste de los productos adquiridos que hayan sido utilizados por el usuario. Así mismo, cuando el usuario decida devolver los productos adquiridos, en ningún caso el titular se hará responsable de una devolución errónea realizada por el usuario. Será responsabilidad del usuario devolver el producto correcto.

De igual forma, no habrá responsabilidad para el titular cuando existan diferencias poco significativas, mínimas o imperceptibles, entre el producto recibido y la imagen que en su caso se haya mostrado para promocionar el bien o producto.

## **VIII. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES.**

Mediante el uso de este sitio web, el usuario acepta que la mayor parte de las comunicaciones con el titular sean electrónicas, esto es, a través de correo electrónico o avisos publicados en el sitio web.

El usuario podrá enviar notificaciones y/o comunicarse con el titular a través de los datos de contacto señalados en estas Condiciones y, en su caso, a través de los espacios de contacto que se encuentren habilitados el sitio web.

Igualmente, salvo que se estipule lo contrario en la orden de compra, o en los anuncios de los productos, el titular podrá contactar y/o notificar al usuario en su correo electrónico o directamente en su domicilio, si este ha sido facilitado.

#### **IX. RENUNCIA Y NULIDAD.**

Ninguna renuncia del titular a un derecho o acción legal concreta a su favor supondrá la renuncia de otros derechos o acciones derivados de un contrato o de estas Condiciones Generales, ni exonerará el usuario del cumplimiento de sus obligaciones. En los casos en los que el titular renuncie a alguno de sus derechos o acciones, deberán hacerlo por escrito, señalando específicamente el derecho o acción a la que se renuncia, y en su caso indicando los términos para que esta surta sus efectos.

Asimismo, cuando el titular omita realizar un requerimiento al usuario respecto al cumplimiento de sus obligaciones. De ninguna forma se podrá entender que dicha omisión supone alguna renuncia a los derechos o acciones que el titular tiene a su favor. Tampoco se entenderá que el usuario ha cumplido con las obligaciones.

Si alguna de las partes de las presentes Condiciones Generales fuesen declaradas nulas o sin efecto por resolución firme dictada por autoridad competente, el resto de las cláusulas y contenido permanecerá en vigor, sin que queden afectadas por dicha declaración de nulidad.

#### **X. INTEGRIDAD DEL ACUERDO.**

Las presentes Condiciones Generales y todo documento al que se haga referencia expresa en estas, así como las imágenes, y textos que se incluyan en la descripción de los productos disponibles constituirán el acuerdo íntegro existente entre el usuario y el titular en relación con la adquisición, compraventa, contratación, o cualquier acto jurídico que estos lleven a cabo; y sustituye cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior establecida verbalmente o por escrito por las mismas partes.

#### **XI. PROTECCIÓN DE DATOS.**

La información o datos de carácter personal que el usuario facilite al titular en el curso de una transacción en el sitio web, serán tratados con arreglo a lo establecido en las políticas de protección de datos (las cuales podrá consultar en nuestro aviso de privacidad). Al hacer uso del sitio web el usuario consiente el tratamiento de dicha información, y declara que toda la información o datos que facilita son veraces.

#### **XII. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.**

El acceso, navegación y utilización del sitio web, así como la adquisición, compra y/o contratación de los productos disponibles a través del mismo, se regirán por las leyes aplicables en el estado mexicano, específicamente en la Ciudad de México.

Cualquier controversia, problema o desacuerdo relacionado con la interpretación o aplicación de las presentes Condiciones Generales, será sometida a la jurisdicción ordinaria de los tribunales que correspondan conforme a derecho en el lugar al que se hace referencia.

**Última modificación: 15/08/2018**