

## TÉRMINOS Y CONDICIONES USO DEL SITIO WEB DE ELEKTRA COM

### Bienvenidos a la página web de Elektra.mx

El sitio [www.elektra.mx](http://www.elektra.mx) (en adelante **El Sitio Web**); se establece para el servicio de los Usuarios, para realizar transacciones comerciales de bienes o servicios. El Sitio Web, será operado por OPERADORAS EN SERVICIOS COMERCIALES S. A. DE C. V. (bajo el nombre comercial y en lo sucesivo “**Elektra Com**”), sociedad constituida de conformidad con las leyes mexicanas, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 3579, Colonia Villa Olímpica, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, México C.P. 14020, Registro Federal de Contribuyentes **OSC990607QHA**, con medios de contacto: **55-75-77-55-47** y **correo electrónico: [contacto@elektra.mx](mailto:contacto@elektra.mx)**

### 1. Definiciones

Para efectos de los presentes términos y condiciones, se entenderá en singular o plural, por:

- i) **Clave de acceso.** - Al nombre de usuario y contraseña que el Usuario emplea para comenzar a comprar en el Sitio Web de Elektra Com.
- ii) **Centro de Atención a Clientes.** - Centro de atención telefónica habilitado para atender las dudas, consultas y aclaraciones del Usuario, únicamente respecto de los productos y/o servicios contratados a través del Sitio Web y el cual es identificado con el número 55-75-77-55-47.
- iii) **Correo electrónico.** - A la dirección de correo electrónico [contacto@elektra.mx](mailto:contacto@elektra.mx) habilitada para recibir dudas, quejas y comentarios del Usuario, únicamente respecto de los productos y/o servicios adquiridos a través del Sitio Web.
- iv) **Instrucciones.** - A la orden y/o directriz que emite el Usuario a Elektra Com, a través del Sitio Web, para utilizar las herramientas disponibles y adquirir los productos y/o servicios ofrecidos a través del mismo.
- v) **Mensaje de Datos.** - A la información generada, enviada, recibida o archivada, a través de medios electrónicos, la cual es generada por Elektra Com.
- vi) **Pagar con Bitcoin: Se refiere al método de pago por medio del cual el Usuario tiene la opción de adquirir los productos con Bitcoin. Dicho método de pago se sujeta a los Términos y Condiciones Aplicables a la Opción de Pagar con Bitcoin (“Términos Bitcoin”), adicional a lo dispuesto en los presentes términos y condiciones en lo que resulte aplicable.**
- Vii) **SMS.** - Al servicio de telefonía celular que posibilita enviar y recibir mensajes de texto de extensión reducida, mediante los cuales se informa al Usuario sobre el estatus del pedido generado a través del Sitio Web.
- Viii) **Usuario.** - A la persona física con capacidad para obligarse, conforme a la legislación mexicana, que mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones y del Aviso de Privacidad, envía instrucciones para acceder, seleccionar productos, procesar compras, registrar pagos y programar envíos de los productos y/o servicios ofrecidos en el Sitio Web.
- ix) **WhatsApp.** - Al servicio de la telefonía celular que posibilita enviar y recibir mensajes de texto a través de la plataforma de WhatsApp.

### 2. Aceptación de los Términos

Los presentes Términos y Condiciones de Uso (En adelante “**Términos y Condiciones**”) regulan el uso de los servicios prestados por Elektra Com a través del Sitio Web, para adquirir cualquiera de los productos y/o servicios de las categorías que se promueven a través del mismo.

El Usuario al acceder al Sitio Web, acepta de manera expresa e incondicional sujetarse a los presentes Términos y Condiciones. Por lo anterior, se recomienda al Usuario que cada vez que utilice los servicios del Sitio Web, lea cuidadosamente los presentes Términos y Condiciones ya que los mismos pueden ser actualizados y/o modificados por Elektra Com. En caso de actualización de los Términos y Condiciones Elektra Com informará al Usuario en el apartado de Términos y Condiciones.

Los presentes Términos y Condiciones son aplicables, con independencia del dispositivo utilizado para ingresar al Sitio Web (por ejemplo, computadoras personales, dispositivos móviles o cualquier otra tecnología o software conocido el día de hoy o desarrollado en el futuro).

En relación con lo anterior, el Usuario en cualquier momento podrá acceder a la versión actualizada de los Términos y Condiciones únicamente con oprimir el texto “Términos y Condiciones de Uso” que se encuentra como parte del menú en la parte inferior de la página del Sitio Web.



#### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHh2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### Sello digital

TjFFPemdIUHQWdk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

### 3. Uso del Sitio Web.

Para el uso del Sitio Web, el Usuario declara bajo protesta de decir verdad, que cuenta con la mayoría de edad (mayor de 18 años), se encuentra en pleno ejercicio de sus derechos y con facultad para obligarse conforme a los presentes Términos y Condiciones, en caso de que el Usuario permita el acceso a menores de edad o incapaces al Sitio Web o bien alguno de los antes mencionados lo acompañe durante la navegación en el mismo queda bajo responsabilidad del Usuario, supervisar la conducta de dichos menores o incapaces que ingresen, a través de cualquier dispositivo con acceso a internet.

El acceso y operación del Sitio Web es gratuito, salvo en lo relativo al costo de la conexión a internet, a través del proveedor de telecomunicaciones contratado por el Usuario.

Elektra Com se reserva el derecho de actualizar o modificar los presentes Términos y Condiciones, el Aviso de Privacidad, así como la información contenida en el Sitio Web, pudiendo incluso negar, restringir o condicionar al Usuario el acceso al mismo, en forma total o parcial en los supuestos que configure un riesgo en la vulneración del Sitio Web o en la configuración de un ilícito en perjuicio de Elektra Com o de los demás Usuarios sin necesidad de aviso previo, excepto cuando se trate de modificaciones cuyo contenido deba notificarse previamente el cumplimiento a la legislación aplicable, por lo que el Usuario deberá revisar periódicamente el contenido de los mismos, en el entendido de que si el Usuario continua utilizando el Sitio Web, una vez realizada cualquier modificación, el uso continuado constituirá la aceptación por parte del Usuario de las modificaciones. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con las actualizaciones y modificaciones, podrá renunciar dejando de usar el Sitio Web, sin que esto implique la terminación o cancelación de las obligaciones contraídas por el Usuario a través del mismo.

El Usuario podrá utilizar los servicios disponibles en el Sitio Web, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, las 24 (veinticuatro) horas del día. Ahora bien, para solución de controversias o en caso de que el Usuario requiera mayor información sobre el uso del Sitio Web podrá comunicarse al Centro de Atención a Clientes al número 55-75-77-55-47 en un horario de 9:00 am a 9:00 pm o enviar un correo electrónico a la dirección [contacto@elektra.mx](mailto:contacto@elektra.mx)

Elektra Com y sus proveedores informaran los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de productos o servicios, que se ofrezcan al Usuario y bajo ninguna circunstancia serán negados los productos o servicios, así como la información detalles y características de los mismos.

Mediante el acceso y uso del Sitio Web, el Usuario podrá adquirir cualquiera de los productos y/o servicios de las categorías que se promueven a través del mismo. Los referidos productos y/o servicios se encuentran disponibles dentro de la República Mexicana y podrán ser adquiridos, una vez que el Usuario haya completado la información solicitada a través del Sitio Web.

#### A. Procedimiento para el Registro del Usuario.

Para realizar su Registro el Usuario deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Dirigiéndose a la parte superior del Sitio Web, denominada "**Mi Cuenta**" y seguir los siguientes pasos:

- - Dar clic en el botón de "**Iniciar Sesión**".
- - Elegir la forma en que desea ingresar, que puede ser: recibiendo una clave de acceso a través de correo electrónico, a través de Facebook, de cuenta de Google o bien creando un usuario y una contraseña en el Sitio Web.

2. Elijiendo alguno de los productos y/o servicios de los disponibles en el Sitio Web y seguir los pasos que a continuación se describen:

- - Dar clic en el botón de "**Comprar**".
- - Dar clic en el botón de "**Continuar**".
- - Proporcionar dirección de correo electrónico y dar clic en el botón "**Continuar**".
- - Proporcionar nombre completo y número telefónico y dar clic en el botón "**Continuar**".
- - Proporcionar el domicilio de envío de los productos y/o servicios adquiridos y dar clic en el botón de "**Continuar**".

**4. Comercialización de productos a través del Sitio Web** A través del Sitio Web, el Usuario podrá adquirir cualquiera de los productos y/o servicios ofrecidos por Elektra Com de las categorías que se promueven a través de éste.



#### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### Sello digital

TjFFPemdIUHQWdk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

En algunas ocasiones, los productos y/o servicios ofertados a través del Sitio Web, se rigen bajo sus propios Términos y Condiciones, en cuyo caso serán comunicados al Usuario en el momento en que se seleccione alguno de los productos y/o servicios que se encuentren en este supuesto. En caso de que los Términos y Condiciones adicionales sean aceptados por el Usuario, dichos Términos y Condiciones adicionales prevalecerán sobre los Términos y Condiciones del Sitio Web.

Asimismo, algunos productos y/o servicios ofertados a través del Sitio Web, pueden ser importados, por lo que en estos casos Elektra Com señalará el lugar de origen, así como la demás información que requieran éstos de acuerdo a la normativa aplicable.

De igual forma, el Sitio Web funcionará como un canal por medio del cual personas físicas o morales podrán ofertar sus propios productos y/o servicios, en cuyo caso dicha información será comunicada al Usuario en el momento en que seleccione alguno de los productos y/o servicios que se encuentren en este supuesto.

Ocasionalmente, el Sitio Web, puede contener enlaces a sitios web de terceros totalmente ajenos a Elektra Com, por lo que la última se deslinda de cualquier responsabilidad en relación al contenido, así como a los productos y/o servicios ofertados a través de dichos portales.

## **5. Derechos de Propiedad Intelectual sobre el Sitio Web.**

El contenido y diseño del Sitio Web, como programa de cómputo, son derechos reservados y propiedad de Elektra Com.

Todos los derechos sobre el Sitio Web, como programa de cómputo, herramientas y su contenido, incluidos guiones, personajes, gráficos u otros análogos, se encuentran protegidos por las leyes mexicanas e internacionales, por lo que, queda prohibida la copia, reproducción, adaptación, modificación, distribución o comercialización, total o parcial, por cualquier medio y forma, sin la previa autorización por escrito de Elektra Com. Incluso la reproducción sin fines de lucro del Sitio Web requerirá ser del conocimiento de Elektra Com.

El Usuario no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual sobre el Sitio Web, y acepta que el uso de éste no será considerado como una autorización o licencia para explotar de manera independiente los servicios y sus contenidos con fines distintos a los que se contemplan en los presentes Términos y Condiciones.

De igual forma, queda prohibida, total o parcialmente, la traducción, adaptación, arreglo o cualquier otra modificación a cualquier programa resultante del original. Elektra Com tendrá todos los derechos morales y patrimoniales de cualquier programa derivado del Sitio Web.

Elektra Com prohíbe al Usuario utilizar dispositivos, software o cualquier otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades y/o servicios del Sitio Web, como en las bases de datos y/o información que se contenga en el mismo. Asimismo, queda prohibida cualquier técnica de desensamblaje, de compilación o aplicación de alguna técnica de ingeniería inversa o decodificación del Sitio Web.

## **6. Usos Permitidos**

El aprovechamiento de los servicios y los contenidos del Sitio Web, es exclusiva responsabilidad del Usuario, quien en todo caso deberá servirse de éste de acuerdo a las funcionalidades permitidas en el mismo y autorizados en los Términos y Condiciones, por lo que el Usuario se obliga a utilizar el Sitio Web de modo tal que no atente contra las normas de uso y convivencia en Internet, las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y la legislación vigente en el país en que el Usuario se encuentre al usarlos, las buenas costumbres, la dignidad de la persona y los derechos de terceros. El Sitio Web, es para el uso individual del Usuario, por lo que éste no podrá comercializar de manera alguna los servicios y sus contenidos.

## **7. Restricciones de Uso**

El Usuario no tiene el derecho de colocar hiperligas dentro del Sitio Web, ni el derecho de colocar o utilizar los servicios y sus contenidos del mismo, en sitios o páginas propias o de terceros sin autorización previa y por escrito de Elektra Com. Asimismo, el Usuario no tendrá el derecho de limitar o impedir a cualquier otro Usuario el uso del Sitio Web.

### **A. Entrega de productos y contratación de servicios**

El Usuario podrá acceder a las características y restricciones de los productos y servicios que le interesen, a través de los vínculos que tengan habilitados los mismos, y que vengan insertos en el título o imagen de dichos productos y/o servicios.



#### **Cadena original del documento**

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### **Sello digital**

TjFPemdlUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

Una vez que el Usuario haya consultado las características y restricciones de los productos y/o servicios de su interés, así como:

- i. El costo total de la compra, incluidos los descuentos disponibles y todos los cargos aplicables;
- ii. Los impuestos adicionales al Impuesto al Valor Agregado ( en adelante IVA) que en su caso apliquen;
- iii. En su caso, el costo de envío;
- iv. En su caso, las formas en las que el Usuario podrá realizar el pago por los productos y los cargos o comisiones adicionales derivado del mecanismo de pago que se utilice;
- v. En su caso, la frecuencia de pagos y cualquier condición asociada con el pago, incluyendo restricciones o condiciones aplicables, y
- vi. Tratándose de servicios los cobros por cancelación, de conformidad a los presentes Términos y Condiciones.

## **B. Formas de entrega y pago de los productos y servicios.**

Leídos y aceptados los Términos y Condiciones, el Usuario podrá comenzar a adquirir los productos y/o servicios de las categorías que se promueven en el Sitio Web a través de los diferentes medios de pago en el mismo, como son:

- Pago con Crédito Elektra
- Pago con Tarjetas de Crédito/Débito (Visa, Mastercard y American Express)
- Pago con Tarjetas de Crédito/Débito (Visa, Mastercard y Discovery)
- Pago referenciado en sucursales de Banco Azteca (No olvides que tienes sólo 24hrs para realizar tu pago)
- PayPal
- Pago en efectivo (Oxxo, 7Eleven, Farmacias del ahorro, Benavides y otros) No olvides que tienes sólo 24hrs para realizar tu pago.
- Pagos con Bitcoins:

Recibirás la confirmación de tu pedido, donde encontrarás tu número de pedido, el detalle de los productos que compraste así como la forma de pago y el total de tu compra. Si elegiste pago en Banco Azteca o en efectivo, te mostrará el número de referencia de pago para saldar tu pedido en tiendas Elektra (opción pago referenciado), de conveniencia o farmacias (opción pago en efectivo) dentro de las siguientes 24 horas. Una vez que el Usuario termine el proceso de generación de compra de algún producto, recibirá una notificación vía correo electrónico confirmando si la operación fue aceptada o rechazada. Asimismo Elektra Com apartará la mercancía y la pondrá a disposición de empresas de mensajería con las que previamente haya celebrado un contrato de prestación de servicios, para lo cual se transferirán los siguientes datos personales del Usuario:

- Nombre

- - Domicilio
- - Correo electrónico
- - Número telefónico y/o de celular

El servicio de entrega de Elektra Com no generará costos adicionales para el Usuario que adquiera productos a través del Sitio Web, salvo que Elektra Com así se lo comunique al Usuario.

Elektra Com se esforzará por entregar al Usuario los productos adquiridos y el tiempo de entrega dependerá de las dimensiones y características del producto, así como de la distancia del domicilio al que debe ser enviado.

En promedio Elektra Com entregará los productos adquiridos por el Usuario en un tiempo estimado de 2 a 8 días hábiles posteriores a la confirmación de la compra, en caso de que el tiempo de entrega exceda el plazo antes mencionado, se hará del conocimiento del Usuario con anticipación. Elektra Com realizará 3 (tres) intentos de entrega al Usuario y en caso de no localizarlo el producto se cancelará y se aplicará el reembolso de la cantidad pagada de forma automática.

Por otro lado, en los casos que no se realice la prestación del servicio, sea deficiente o no se proporcione por causas imputables a Elektra.com o proveedores, procederá la bonificación del 20% previo la debida acreditación del incumplimiento.

En caso de que el producto no corresponda a la marca o tenga algún defecto de fábrica Elektra Com se harán responsables del reembolso correspondiente.



### **Cadena original del documento**

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

### **Sello digital**

TjFPemdIUHQWdk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

Las empresas de paquetería con las que Elektra Com tiene celebrados contratos de prestación de servicios podrán estar en constante comunicación con el Usuario, a efecto de que pueda recibir los productos adquiridos en el momento que él esté disponible.

El tiempo de entrega de los productos adquiridos por el Usuario comenzará a contar a partir de que reciba la notificación vía correo electrónico. Elektra Com hace del conocimiento del Usuario que en ocasiones la generación del pedido podrá tardar en concretarse hasta 3 (tres) días hábiles, debido a la validación que se realiza de pagos con tarjeta de crédito, débito u otros métodos disponibles.

La adquisición de productos y/o servicios por parte del Usuario también podrá perfeccionarse a través de depósitos en canales de terceros o por medio de transferencias bancarias, en cuyo caso el Usuario tiene un plazo de 24 (veinticuatro) horas hábiles para realizar el pago y enviar el comprobante de pago a la dirección de Correo electrónico contacto@elektra.mx.

Elektra Com se reserva el derecho de solicitar al Usuario los documentos oficiales que estime necesarios con la finalidad de validar la transacción generada, así como para corroborar su identidad.

Todos los productos que se ofertan a través del Sitio Web, se encuentran sujetos a disponibilidad en tienda y hasta agotar existencias. Tiempo de entrega sujeto a disponibilidad de inventario.

Cuando el Usuario seleccione la opción de recoger el pedido en tienda Elektra, deberá presentar una identificación oficial para recoger el pedido, en un lapso no mayor a 20 (veinte) días naturales, transcurrido este plazo la compra será cancelada y se procederá a la devolución del importe al Usuario, lo cual dependerá del método de pago elegido por el Usuario.

Para poder recibir los productos y/o servicios adquiridos, el Usuario deberá cumplir con lo siguiente:

- I. Ser mayor de edad
- II. Contar con una identificación oficial y mostrarla al momento de recibir el pedido

Para mayor consulta sobre todos los medios de pago, verificar la siguiente sección [www.elektra.mx/envios-devoluciones](http://www.elektra.mx/envios-devoluciones)

### **C. Proceso de Facturación de los productos y servicios contratados.**

El cliente contará con 30 días naturales, contados a partir de que realizó dicha compra, para tramitar su factura, para ello deberá seguir los siguientes pasos:

i. Deberá ingresar a la página web de Elektra com, y seleccionar la opción de “Servicios Elektra/Facturación Electrónica”.

ii. Seleccionará la opción “Genera tu Factura Electrónica”, que aparecerá en parte superior de la página.

iii. El sistema le solicitará que escriba:

- RFC (13 dígitos en personas físicas y de 10 a 11 dígitos en personas morales)
- Número de Pedido.
- Correo electrónico.
- Número de Tienda.
- Fecha de Entrega.
- Indicar si Persona Física o Moral.
- Especificar si su compra fue en línea con entrega en Tienda o en Domicilio.

iv. Finalmente deberá confirmar el correo electrónico al cual se le enviará su factura.

El tiempo aproximado para el envío de la factura, será de 1 a 2 días hábiles.

En caso de que el cliente requiera una corrección de factura, esta deberá solicitarse vía telefónica y solamente procederá si se encuentra dentro del plazo de los 30 días naturales, a partir de la fecha en que se realizó la compra. En caso de ser procedente, la factura corregida será enviada en los siguientes 5 días hábiles, contados a partir del día en que se solicitó la corrección.



#### **Cadena original del documento**

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### **Sello digital**

TjFFPemdIUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

## 8. Promociones

Es una promoción en la que se anuncian ciertos productos de los que se ofrecen en el Sitio Web, con un precio de descuento mayor a los publicados generalmente en el Sitio Web; sin embargo este tipo de promoción es por tiempo limitado, es decir aplica únicamente durante el tiempo que se encuentre publicada y/o hasta agotar existencias. Son productos sujetos a disponibilidad, por lo que esta puede ser consultada en el carrito de compra.

El detalle de cada promoción será publicada en [facebook.com/TiendasElektraMexico](https://facebook.com/TiendasElektraMexico), así como en [www.elektra.mx/terminos-de-promociones](http://www.elektra.mx/terminos-de-promociones).

En caso de que la promoción ya no aparezca en el Sitio Web, es porque esta ha vencido y el producto anunciado ha regresado a su precio original, el Usuario podrá consultar el histórico de las promociones de oferta relámpago en [www.elektra.mx/terminos-de-promociones](http://www.elektra.mx/terminos-de-promociones).

## 9. Devoluciones- Cancelaciones

Para realizar una devolución porque el producto adquirido por el Usuario en el Sitio Web, no corresponde al entregado o este está dañado, el Usuario deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes al número 55 7577 5547 para solicitar el cambio o devolución del producto y el reembolso del dinero.

El Usuario tendrá hasta 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de recibido el producto adquirido para notificar a Elektra Com el hecho, pasando este plazo Elektra Com no podrá proceder al cambio o devolución, teniendo el Usuario por recibido y conforme con lo adquirido.

Si se trata de reportes por daños en producto de artículos vendidos por terceros (Marketplace) para las categorías de electrónica, celulares, línea blanca y muebles deberán realizarse dentro de las primeras 24 horas después de haberlos recibido. Para hacer efectiva una devolución por satisfacción se aplicará un cobro por retorno de mercancía.

Para devolver un producto el Usuario deberá hacerlo en perfecto estado, cerrado (en caso de que la equivocación sea visible en la superficie del producto), o en su empaque original, acompañado de sus manuales y accesorios si está abierto.

Para mayor información consulta la sección especial en el Sitio Web [www.elektra.mx/envios-devoluciones](http://www.elektra.mx/envios-devoluciones)

## 10. Cancelaciones antes de envío y reembolsos

El Usuario puede solicitar la cancelación de la compra, si esta aún no se ha enviado o se ha recogido en alguna tienda Elektra, para la cual deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes al número 55 7577 5547. Los reembolsos son aplicados directamente al medio de pago con el que se realizó la compra, el reembolso se aplicará una vez aceptada la cancelación de la compra y se verá reflejado en un periodo máximo de 30 (treinta) días naturales para Tarjetas de Crédito y 15 (quince) días naturales para Tarjetas de Débito, los reembolsos de Paypal se reflejarán en la cuenta el mismo día que se realice el reembolso. Para mayor información sobre los periodos de reembolsos favor de consultar las Políticas de Envío y Devoluciones que se encuentran dentro de la página [www.elektra.mx/envios-devoluciones](http://www.elektra.mx/envios-devoluciones)

Por otro lado, en el caso que el Usuario haya utilizado la opción de Pagar con Bitcoin, en virtud de que Elektra Com no hace el procesamiento de dicho pago ni actúa en nombre de dicho procesador de pagos, el reembolso se hará en Pesos, Moneda Nacional, por el precio de la mercancía al momento de la compra en el Sitio Web, de conformidad con lo señalado en los "Términos y condiciones aplicables a la opción pagar con Bitcoin" y en un máximo de 3 días hábiles se proporcionará la referencia de pago para cobrar en ventanilla de Banco Azteca. Para mayor información consulta la página [www.elektra.mx/terminos-y-condiciones-bitcoin](http://www.elektra.mx/terminos-y-condiciones-bitcoin)

Para reembolsos con Tarjeta de Débito mayores a 30 (treinta) días de realizado el pedido, así como pedidos realizados con Tarjetas de Crédito con fechas de creación mayores a 120 (ciento veinte) días, el reembolso se realizará a través de una referencia de Dinero Express que el Usuario podrá cobrar en cualquier sucursal de Banco Azteca.

Si el pago fue en efectivo, el agente telefónico solicitará nombre y fecha de nacimiento del Usuario como aparece en su identificación oficial (INE, Pasaporte) para que solicite la creación de una referencia de pago de Dinero Express, que podrá cobrar en cualquier sucursal de Banco Azteca de 9:00 am a 9:00 pm. La referencia será entregada vía telefónica y/o correo electrónico máximo 72 horas después de haber proporcionado la documentación correspondiente.



### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

### Sello digital

TjFPemdIUHQWdk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

Las referencias de Pago solo serán creadas a nombre de la persona que realizó la compra, para cobrar la referencia es necesario que se presente la identificación oficial en la ventanilla de Banco Azteca, proporcionando la referencia al cajero indicándole que es una devolución de Elektra Com

Las solicitudes de cancelaciones o devoluciones, así como los respectivos reembolsos pueden variar su proceso de acuerdo al medio de pago que se haya utilizado para efectuar la compra en el Sitio Web; para mayor información consulta la sección especial en [www.elektra.mx/envios-devoluciones](http://www.elektra.mx/envios-devoluciones)

Elektra Com se reserva el derecho de aceptar la devolución debido a que el producto se devuelva incompleto, falten accesorios, muestre daño, suciedad, mal uso, fauna nociva, empaque incompleto, falten etiquetas o sellos, así como hay productos en los que no se aceptan cambios ni devoluciones, consulta la lista de estos productos en [www.elektra.mx/envios-devoluciones](http://www.elektra.mx/envios-devoluciones)

## 11. Cancelación de compras

El Usuario tendrá hasta 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de recibido el producto adquirido para notificar a Elektra Com el hecho, pasando este plazo Elektra Com no podrá proceder al cambio o devolución, teniendo el Usuario por recibido y conforme con lo adquirido. Para mayor información sobre los condiciones generales de cancelación favor de consultar [www.elektra.mx/envios-devoluciones](http://www.elektra.mx/envios-devoluciones)

Elektra Com se reserva el derecho de cancelar aquellas compras realizadas por el Usuario, en los siguientes supuestos:

- I. Cuando el Usuario viole los presentes términos y condiciones;
- II. Cuando el Usuario no haya cubierto el importe total del precio de la mercancía solicitada, aún y cuando se hayan usado servicios de terceros en su procesamiento;
- III. Cuando el Usuario pretenda causar daño a Elektra Com, a un tercero, o bien, se detecte la probable comisión de un delito;
- IV. Cuando la conducta del Usuario afecte la experiencia de otros clientes y derivado de esto se configure un delito o vulneración a su experiencia en el Sitio Web
- V. Cuando la conducta del Usuario ocasione un daño a la reputación de Elektra Com
- VI. Cuando se agote la disponibilidad del producto (en este caso aplicaría el reembolso de la compra)
- VII. Cuando el Usuario, al escoger la opción de Pagar con Bitcoin, altere o realice alguna modificación al Código QR o Dirección BTC proporcionados o realice el pago por una cantidad menor a la indicada en la Cotización correspondiente.

## Información sobre las Responsabilidades.

Elektra Com será responsable de la administración y contenido del Sitio Web. Elektra Com propiciará que los vendedores de los productos y/o servicios ofertados a través del Sitio Web coloquen información veraz y exacta sobre dichos productos y/o servicios, en el entendido de que en caso de presentarse información que contenga inexactitudes, errores involuntarios y/o tipográficos, Elektra deberá proporcionar el apoyo necesario al Usuario para realizar la reclamación conducente frente al vendedor responsable de publicar dicha información.

Elektra Com no será responsable frente al Usuario cuando el Usuario realice sus compras en páginas apócrifas que pretendan ser similares o hacer alusión al Sitio Web o a Elektra Com; el Sitio Web sufra una vulneración en cuanto a su seguridad; el Sitio Web presente, por causas ajenas al control normal de Elektra Com, información apócrifa; exclusión que operará siempre y cuando Elektra Com compruebe de manera fehaciente dichas situaciones

Las recomendaciones y consejos obtenidos a través del Sitio Web, son de naturaleza general, por lo que no deben tomarse en cuenta en la adopción de decisiones personales ni profesionales. Para ello se debe consultar a un profesional apropiado que pueda asesorar al Usuario de acuerdo con sus necesidades específicas.

El Usuario en este acto reconoce que todos los actos que realice serán bajo la base de servicios no asesorados, por lo que el Usuario manifiesta que, en su caso, celebrará actos como resultado de su propia voluntad y no provienen de una recomendación de Elektra Com, realizada a través de sus asesores, funcionarios, directivos o empleados, ni ha sido inducido en forma alguna, para actuar de una forma determinada.

En caso de que el Usuario tenga inconvenientes con el uso del Sitio Web, o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, virus o falla de sistema o línea, Elektra Com no es responsable, por:

- i. El funcionamiento del dispositivo del Usuario, ni de su mantenimiento.
- ii. Los desperfectos ocasionados al dispositivo del Usuario por fallas en la energía eléctrica.
- iii. El uso del sistema operativo del dispositivo por parte del Usuario o de terceros.



### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

### Sello digital

TjFPemdlUHQWdk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

- iv. Si el dispositivo es utilizado para el desarrollo de otras funciones y no se puede tener acceso al Sitio Web.

Elektra com, establece que su responsabilidad, respecto la falta de disponibilidad, accesibilidad o interrupción en su página o vínculos de internet, será la de restablecer dichos sistemas y continuar el servicio, recibiendo cualquier queja o aclaración, por dicha situación, de sus Usuarios, para proceder conforme al apartado de “Solución de Controversias”, establecido en los presentes términos.

Elektra Com tampoco será responsable de cualquier daño o perjuicio que sufra el Usuario, a consecuencia de la manipulación por parte de éste de cualquier componente, procesos o mecanismo implementado o suministrado por un procesador de pagos de la opción de Pagar con Bitcoin. La manipulación de cualquier componente relacionado con la opción de Pagar con Bitcoin o de los requisitos para su procesamiento, es responsabilidad exclusiva del Usuario en todo momento.

Cualquier material extraído o de cualquier otra forma obtenida a través del Sitio Web, será hecho a la discreción y riesgo del Usuario, y será el único responsable por cualquier daño ocasionado a su propio dispositivo, que resulte de la extracción de cualquier material.

Elektra Com no asume responsabilidad alguna que derive del intercambio de información electrónica entre Usuarios de la red Internet y no adquiere ninguna responsabilidad por causa de problemas técnicos que se pudieran producir en equipos informáticos que se utilicen durante la conexión a la red Internet, a través del Sitio Web o de otras páginas.

Elektra Com mostrara toda la información previo a la compra del bien específico.

## 12. Protección Datos Personales y Aviso de Privacidad

Elektra Com es responsable de los datos personales no sensibles o sensibles del Usuario, los cuales son tratados para cumplir con las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad Integral de Elektra Com.

El Usuario manifiesta que ha leído, entendido y aceptado el Aviso de Privacidad Integral de Elektra Com disponible en el Sitio Web, en la sección Términos y Condiciones, al cual se sujetará en forma estricta el tratamiento y protección de los datos personales conforme a los Términos y Condiciones en cumplimiento a su política de privacidad y su sistema de gestión de seguridad de datos personales.

Asimismo el Usuario podrá ejercer sus derechos ARCO a través del sitio [www.datospersonalesgs.com.mx](http://www.datospersonalesgs.com.mx)

## 13. Confidencialidad

Elektra Com se obliga a mantener confidencial la información que reciba del Usuario que tenga dicho carácter conforme a las disposiciones legales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos.

### A. Notificaciones al Usuario

Elektra Com notificará al Usuario, vía correo electrónico y/o mensaje de texto, que éste haya proporcionado durante su registro, según se indica en los presentes términos, sobre las compras realizadas a través de su Sitio Web, así como avisos relacionados directamente con la transacción comercial.

## 14. Seguridad de la Información

Elektra Com cuenta con los mecanismos de seguridad, para la información, que consisten en:

- Cifrado y gestión de claves Seguridad de datos confidenciales implementada por VTEX: Cifrado Con el fin de mantener seguros los datos confidenciales y cumplir con las certificaciones que ya se tienen o que se tienen (p. Ej. : PCI, SOC 2), VTEX almacena y transporta estos datos siempre encriptados.  
VTEX Commerce Suite: Consiste en más de treinta sistemas, con ciclos de vida independientes, que se comunican a través de la API HTTP. Vigila y asegura la consumación de las operaciones comerciales.
- Seguridad de la aplicación Autenticación de usuarios en VTEX: VtexID VTEX: Usa su propio sistema de autenticación, llamado VtexID. El mismo sistema autentica a los Usuarios del Sitio Web Administración de parches de vulnerabilidad: Puede reconocer las amenazas y las vulnerabilidades de seguridad.



### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

### Sello digital

TjFFPemdIUHQWdk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

Todos los sistemas y programas de seguridad implementados, van desde medidas administrativas, hasta procesos tecnológicos para el tratamiento de la información y protección a las transacciones comerciales realizadas a través del Sitio Web.

## 15. Solución de Controversias

Ante el surgimiento de cualquier controversia entre los Usuarios y Elektra Com, respecto del contenido de los presentes Términos y Condiciones, así como por la falla y/o falta de los servicios del Sitio Web, deberán comunicarlo a Elektra Com a través de su Centro de Atención a Clientes o en el Sitio Web en la sección: ¿Tienes alguna queja o sugerencia relacionada a elektra.mx? Da click aquí

Así mismo, podrá comunicarse al Centro de Atención a Clientes en un horario de 9:00 a 9:00 o contactar a través del Correo electrónico los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, las 24 (veinticuatro) horas del día en el teléfono 55-75-77-55-47 y en el correo electrónico [contacto@elektra.mx](mailto:contacto@elektra.mx)

En caso de no estar conforme con la respuesta o solución planteada por Elektra Com, el Usuario podrá acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor (“**PROFECO**”), comunicarse por los siguientes medios:

- - Teléfonos: 800 468 87 22 y 55 68 87 22
- - Página de Internet: [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)
- - Derechos del Usuario
- - El Usuario cuenta con los derechos que señala PROFECO en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como las disposiciones legales aplicables.

## 16. Leyes Aplicables y Jurisdicción

PROFECO es competente para conocer en la vía administrativa y para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente documento. El Usuario tiene derecho de acudir ante la PROFECO o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables.

El Usuario reconoce que todas las interacciones que realice a través del Sitio Web, se registrarán por el Código Civil Federal, Código de Comercio, Ley Federal de Protección al Consumidor y las demás leyes aplicables, así como se someten a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México en caso de controversia, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiere ser competente.

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **1895-2022** de fecha **23 de mayo de 2022**. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio del usuario, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta



### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHh2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

### Sello digital

TjFPemdlUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEVOLUCIONES

### ¿Cómo cancelo mi compra?

Si deseas cancelar tu compra recuerda que tienes 45 minutos, posterior a la generación del pedido para hacerlo desde tu cuenta. En caso de tener algún inconveniente o deseas que te ayuden en el proceso, contáctanos a nuestro **Centro de Atención a Clientes** al 55 7577 5547.

El Usuario tendrá hasta 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de recibido el producto adquirido para notificar a Elektra Com el hecho, pasando este plazo Elektra Com no podrá proceder al cambio o devolución, teniendo el Usuario por recibido y conforme con lo adquirido.

### ¿Cuál es el costo de una devolución?

Por el momento **las devoluciones son gratuitas** para todos los pedidos vendidos y entregados por Elektra.

### ¿Cómo hacer una devolución

<b>Recogido en tienda</b>	Si recogiste el producto en tienda y deseas desenvolverlo, consulta <a href="#">aquí</a> que no esté dentro de los artículos no elegibles para devolución y acude en las siguientes 24 horas de recibido tu producto y te guiaremos en el proceso de devolución.  Es muy importante que lo regreses con todos sus accesorios y en su empaque original
<b>Entrega en domicilio</b>	Para artículos enviados por Elektra, aplicara el siguiente proceso:  1. Contacta a nuestro <b>Centro de Atención a Clientes</b> al 55 7577 5547  2. Solicita la devolución o cambio físico, tienes hasta 5 días hábiles para realizar la devolución contada a partir de la recepción del producto.  3. Una vez que tengamos el producto en nuestros almacenes procederemos a realizar un análisis de calidad del producto para asegurarnos de que este en buen estado y no le falte ninguna pieza.  4. En 5 días hábiles te diremos si procede la devolución y en caso positivo procederemos con la aplicación del reembolso de tu dinero (consulta tiempos en la sección de Tiempos de reembolso) o el envío de otro artículo; en caso negativo reenviaremos el producto de regreso a tu domicilio

### Importante:

Evaluaremos que el producto(s) se encuentre(n) en buenas condiciones (sin daños), con accesorios completos y empaque original.

El producto deberá estar en las mismas condiciones que al momento de la compra, es decir, sin mostrar alteración o daño e incluir todas sus piezas, accesorios, manuales, certificados de garantía. En caso contrario no podremos aplicar ningún tipo de devolución o cambio.

Elektra se reserva el derecho de aceptar la devolución debido a que el producto esté incompleto, falten accesorios, etiquetas o sellos, muestre daño, suciedad, mal uso, fauna nociva o empaque incompleto.

### Método de envío de una devolución

En nuestro centro de atención telefónica te apoyaremos en el proceso para gestionar una devolución.

**Centro de Atención a Clientes:** 55 75775547



#### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### Sello digital

TjFPemdlUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

### Para productos de grandes dimensiones

Te ayudaremos a gestionar una recolección a tu domicilio para que entregues el producto.

Te enviaremos por correo electrónico el formato de 'Retorno de Mercancía Autorizada' (RMA), el cual deberás imprimir e incluir en la devolución de tu producto para agilizar el proceso de ingreso al almacén.

Una vez que imprimas la guía de la paquetería, es importante no pegarla directamente en la caja original del producto, ya que el pegamento puede dañar el empaque y tu devolución puede ser rechazada.

### Devolución de línea blanca

- Los productos de línea blanca podrán ser devueltos siempre y cuando la instalación del producto haya sido realizada por un instalador autorizado por el fabricante.
- Todo el embalaje del producto (cajas, manuales, tarjetas de garantía, etc.) debe ser devuelto con el artículo.
- Para iniciar una devolución de un producto de línea blanca, por favor contacta a nuestro servicio al cliente. Los productos de regalo o promocionales incluidos en los pedidos originales deben ser devueltos en las mismas condiciones y de empaque requeridos para hacer válida una devolución, de lo contrario la devolución no podrá ser aceptada

### Productos/escenarios NO elegibles para una devolución

No se aceptará la devolución o cambio de los siguientes productos, si tienes algún problema con uno de estos productos, por favor contáctanos:

- Cosméticos y Perfumería (sólo se aceptará si el producto está sellado y nuevo)
- Colchones
- Productos de copia inmediata (CD, DVD, Blu-ray, Software, Videojuegos)
- Bisutería
- Tarjetas de memoria para PC
- Termómetros
- Lentes
- Alaciadoras
- Relojes
- Claves Microsoft de envío por email
- Elektra/Italika no ofrece cancelación o devolución después de entregada la Italika una vez confirmado el pago del pedido que contiene una ITALIKA
- Cualquier producto instalado posterior a su entrega (calentadores, estufas, lavadoras, centros de lavado, minisplits, secadoras, etc.)
- Cualquier producto dañado accidentalmente por el cliente (golpes, manchas, humedad)
- Daños ocasionados por fallas y/o variaciones de corriente
- Producto abierto (violado de sus empaques)
- Si fue manipulado por terceros no autorizados
- Por uso inadecuado o diferente a lo especificado en el manual
- Por variaciones de voltaje y descargas eléctricas
- Usos de partes no autorizadas por el fabricante

Daños ocasionados por conexiones o configuraciones inadecuadas

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **1895-2022** de fecha **23 de mayo de 2022**. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio del usuario, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta



#### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### Sello digital

TjFPemdlUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

## ENVÍOS, DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES

### Costo de envío

Tenemos envío gratuito a domicilio en miles de artículos vendidos y enviados por Elektra a la mayor parte del territorio nacional.

\*Si tu pedido contiene artículos con un peso volumétrico igual o mayor a 70k aplicará costo de envío, así mismo se podrá considerar este costo según el código postal de la dirección de envío.

\*Si el artículo es de otros vendedores (Marketplace) puede aplicar costo de envío, lo podrás validar al seleccionar la dirección de entrega.

Aquellos que están disponibles sólo con entrega en tienda, tendrán que ser recogidos en la sucursal seleccionada.

### ¿Cómo elegir forma de envío?

\*Al momento de verificar tus productos en carrito podrás elegir entre envío a domicilio o entrega en tienda.

### Tiempo de entrega

El tiempo de entrega en general dependerá de las dimensiones, características del producto comprado y el código postal destino.

En promedio, Elektra entregará tu producto como se describe a continuación:

Departamento	Días hábiles			
	Vendidos por Elektra			Otros vendedores
	CDMX y Zona Metro	Foráneo	CDMX y Zona Metro	Foráneo
Colchones y Boxes	1 a 3	4 a 10	2 a 10	2 a 12
Cómputo	1 a 2	2 a 4	1 a 4	2 a 5
Electrónica	1 a 2	2 a 4	2 a 4	2 a 6
Telefonía	1 a 2	2 a 4	2 a 4	2 a 5
Videojuegos	1 a 2	2 a 4	2 a 4	2 a 6
Automotriz y Ferretería	1 a 3	3 a 5	2 a 5	2 a 8
Bebés y Juguetes	1 a 2	3 a 5	2 a 6	2 a 8
Deportes	1 a 3	3 a 5	2 a 6	2 a 8
Línea blanca	1 a 3	4 a 8	2 a 6	2 a 8
Moda y accesorios	1 a 2	3 a 5	2 a 6	2 a 8
Accesorios motos	2 a 4	3 a 5	2 a 6	2 a 10



#### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### Sello digital

TjFPemdlUHIQWdk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

	Días hábiles			
Películas, música y libros	1 a 2	3 a 5	2 a 6	2 a 8
Salud y Equipamiento Médico	N/A	N/A	2 a 6	2 a 8
Belleza y Cuidado Personal	1 a 2	3 a 5	2 a 6	2 a 8
Hogar	1 a 3	3 a 5	2 a 6	2 a 8
Muebles	1 a 3	4 a 10	2 a 25	2 a 30
Motos	6 a 9	9 a 13	2 a 6	2 a 10
Alimentos y Bebidas	N/A	N/A	2 a 6	2 a 10
Calzado	N/A	N/A	2 a 6	2 a 8
Mascotas	1 a 3	3 a 5	2 a 7	3 a 10
Ropa	N/A	N/A	2 a 6	2 a 8

**Importante:** Los días hábiles se consideran de lunes a viernes.

**Fechas estimadas de entrega, sujetas a aprobación de pago y disponibilidad al momento de la compra. Realizada la compra podrás consultar fechas de entrega en: Mi Cuenta.**

\*La promesa de entrega para otros vendedores en la categoría **línea blanca** puede variar de acuerdo a la subcategoría, puedes encontrar esta información de manera exacta en el detalle del producto.

En algunos productos Ej. Colchones y motocicletas:

En caso de que sea difícil acceder a la ubicación de entrega se agregarán hasta 10 días adicionales.

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 las bodegas de nuestros proveedores y dependiendo de la disponibilidad el producto podrá tardar más tiempo en ser entregado.

No te preocupes, nosotros enviaremos tu producto tan pronto esté disponible.

Para mayor información revisa la sección **Garantía y envío** de cada producto.

**Importante:** El tiempo de entrega comienza a partir de la confirmación del pago y validación de existencia del producto en el almacén (preventas), fecha que no necesariamente puede ser la del día en que generaste tu pedido, ya que la validación de pagos con tarjeta de crédito, y débito puede durar hasta 48 horas hábiles. En el caso de pagos con Bitcoin, la validación puede durar hasta dos horas, conforme a los “Términos y Condiciones aplicables a la opción Pagar con Bitcoin”.

\*Si tu pedido es enviado por DHL puede presentar un retraso en su envío de hasta 10 días, te notificaremos vía correo electrónico si esto llega a suceder.

Las paqueterías con las que enviamos los productos realizan 3 intentos de entrega. Si no te localizamos, tus datos de entrega son incorrectos o no



**Cadena original del documento**

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

TjFPemdIUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

recibimos datos adicionales de tu parte y esto ocasiona que no podamos concretar la entrega en los 3 intentos, el artículo será devuelto al almacén, la venta cancelada y tu dinero reembolsado, de acuerdo al proceso establecido para cada método de pago.

Cabe destacar que la validación de pagos con tarjeta de crédito o débito puede durar hasta 48 horas hábiles (no cuentan fines de semana ni días festivos). En cuanto a los pedidos con referencia de pago, cuentas hasta con 24 horas para realizar el pago en ventanilla o de forma electrónica. En el caso de pagos con Bitcoin, la validación puede durar hasta dos horas, conforme a los “Términos y Condiciones aplicables a la opción Pagar con Bitcoin”.

Es sumamente importante destacar que [www.elektra.mx](http://www.elektra.mx) se reserva el derecho de solicitar documentos oficiales a sus clientes con la finalidad de validar la transacción generada por cualquier compra en nuestro portal.

Todos los productos que se ofrecen se encuentran sujetos a disponibilidad en tienda y hasta agotar existencias. Tiempo de entrega sujeto a disponibilidad de inventario.

### **Recolección en tienda**

Ponemos a tu disposición la opción de recolección en tienda, con base en la disponibilidad del producto o pedido completo en la tienda seleccionada.

Si tu pago se ha realizado por medio de ventanilla de cualquier sucursal de Banco Azteca, ubicada en Elektra, Salinas y Rocha, Presta Prenda y Bodegas de Remates, podrás realizar la recolección 15 minutos después de haber realizado tu pago.

Con formas de pago como tarjeta de crédito, débito y PayPal, recibirás un correo de la confirmación de tu pedido con los detalles y posterior a ello un correo con el título “Tu pago ha sido aprobado”, hasta este momento podrás realizar la recolección de tu compra en la tienda previamente seleccionada.

### **IMPORTANTE: Recuerda que los pagos con tarjeta de crédito y débito pueden estar en un proceso de validación hasta 48 hrs hábiles.**

Para pedidos con medio de pago Crédito Elektra tiene que acudir el dueño de la línea de crédito a recoger la mercancía ya que se le solicitará validación de huella digital al momento de la entrega.

Cuando seleccionas la opción de recogido en tienda es necesario acudir a la tienda seleccionada para recoger tu compra, presentando una identificación oficial y la tarjeta con la que realizaste tu pago en un lapso no mayor a 20 días naturales, excedido este plazo tu pedido será cancelado y el dinero devuelto de acuerdo al método de pago.

Recuerda que cuando hayas pagado con Bitcoin, la entrega sólo podrá ser a domicilio, conforme a los “Términos y Condiciones aplicables a la opción Pagar con Bitcoin”.

### **¿Cómo confirmo y/o doy seguimiento a mi pedido?**

Una vez confirmado el pago de tu compra podrás ver la evolución del estatus del pedido en la sección “Mi cuenta”. La entrega cuenta con 2 etapas, el tiempo para preparar envío (considerando días hábiles) y el tiempo para entregar el paquete estimado de cuando entregará el transporte el paquete una vez que sale a ruta de nuestras instalaciones.

### **Notificación del envío**

Una vez que tu producto esté listo para el envío y sea enviado, recibirás una notificación por correo electrónico, también puede ser por mensaje de texto o whatsapp con información de seguimiento de tu pedido y la empresa de transporte asignada a tu paquete.

### **Área de cobertura de envíos**



#### **Cadena original del documento**

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### **Sello digital**

TjFPemdlUHIQWdk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

Elektra cuenta con envíos a los 31 estados de la República Mexicana y su capital. Aproximadamente el 100% del territorio nacional tiene cobertura de entrega, sin embargo, existen ciertos códigos postales en los cuales no podremos entregar 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 al momento de estar en el carrito de compra y seleccionar tu dirección de envío.

#### **¿Qué pasa si compro un producto que no tiene inventario?**

No te preocupes, nos comunicaremos contigo para ofrecerte alguna alternativa, si no aceptas la nueva opción realizaremos la devolución de tu dinero, en caso de no localizarte te llegará un correo electrónico informándote que no hay disponibilidad del producto y automáticamente se hará la devolución de tu dinero conforme a los Términos y Condiciones de Reembolsos.

#### **¿Puedo comprar desde otro país para regalar a alguien que viva en México?**

¡Por supuesto que sí! Nuestro portal está habilitado para recibir pagos con tarjetas emitidas en otros países, los cuales están 100% protegidos.

#### **Entrega de producto**

Recuerda recibir sólo productos en buen estado, si detectas que fue dañado o maltratado durante el envío te recomendamos no recibirlo.

#### **Entregas de productos con grandes dimensiones**

La entrega se realiza específicamente en la entrada del domicilio registrado por el cliente en planta baja. El operador y Elektra no son responsables de subir o trasladar el producto a otros lugares.

Ninguna paquetería contratada está autorizada a instalar equipos, retirar puertas o ventanas, ni volar mercancía o cualquier maniobra adicional. Si compraste productos de grandes dimensiones como muebles, colchones, lavadoras, frigos, refrigeradores, estufas, entre otros, ten en cuenta esto.

**IMPORTANTE: Si el cliente solicita apoyo al operador para algún traslado, maniobra y/o instalación del producto, Elektra y la paquetería no se hacen responsables por daños a los productos.**

La paquetería no se hace responsable por el paquete una vez realice la entrega en la dirección indicada.

#### **Artículos incorrectos o dañados al recibir la mercancía por transporte**

Si has recibido el producto incorrecto o si se ha dañado durante el envío, comunícate con el área de Atención al Cliente para que te apoyemos en un cambio o devolución de tu producto y reembolso de tu dinero de acuerdo al proceso descrito para cada método de pago.

Tienes hasta 5 días hábiles posteriores a la fecha de recibo de tu producto para notificarnos del hecho, ya que de otra forma no podremos ayudarte a resolver el problema.

Deberás devolver el producto en perfecto estado, cerrado (en caso de que la equivocación sea visible en la superficie del producto), o en su empaque original, acompañado de sus manuales y accesorios si está abierto.

En caso de algún inconveniente, el cliente debe ponerse en contacto con el área de Atención a Clientes, ya que el operador no está facultado para atender quejas y/o solicitudes.

Te pedimos que contactes al Centro de Atención y le proporciones una descripción del hecho y fotografías para que pueda comenzar con tu trámite y determinar la procedencia del daño del producto y/o envío incorrecto.



#### **Cadena original del documento**

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHh2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### **Sello digital**

TjFPemdlUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

Para productos vendidos y enviados por terceros (**Marketplace**) los reportes por daños en productos para las categorías de electrónica, celulares, línea blanca y muebles deberán realizarse dentro de las primeras 24 horas después de haberlos recibido.

En caso de reparaciones de productos vendidos por terceros, se indicaran los métodos y lugares donde se enviarán los productos según aplique el caso.

### Cancelaciones antes de envío y reembolsos

Si deseas cancelar tu pedido, contacta a nuestro Centro de Atención a Clientes 55-7577-5547.

### Tiempos de reembolso

Los reembolsos son aplicados una vez aceptada la cancelación o devolución de tu pedido.

Los tiempos en los que se ve reflejado el reembolso en el medio de pago son:

**Tarjetas de crédito**, máximo 30 días naturales en estado de cuenta.

**Tarjetas de débito**, máximo 15 días naturales en estado de cuenta.

**PayPal**, mismo día en cuenta PayPal.

**Pagos en Efectivo** - en máximo 3 días hábiles se proporciona la referencia de pago para cobrar en ventanilla de Banco Azteca.

**App de Banco Azteca contado** - en máximo 3 días hábiles se proporciona la referencia de pago para cobrar en ventanilla de Banco Azteca.

**App de Banco Azteca crédito** - 3 días hábiles en estado de cuenta.

**Crédito Elektra** - 3 días hábiles en estado de cuenta fechas de pedido

**Bitcoin** – el reembolso sólo se hará en Pesos, Moneda Nacional y se realizará de conformidad con lo señalado en los Términos y Condiciones Aplicables a la Opción Pagar con Bitcoin y en un máximo de 3 días hábiles se proporcionará la referencia de pago para cobrar en ventanilla de Banco Azteca.

Para mayor información sobre los periodos de reembolsos favor de consultar las Políticas de Envío y Devoluciones que se encuentran dentro de la página [ww.elektra.mx/envios-devoluc](http://ww.elektra.mx/envios-devoluc) fechas de pedido iones

\*La disponibilidad del saldo de pedidos pagados con tarjeta de débito o crédito, depende de las reglas y políticas de cada emisor bancario.

\*\*Si tu compra es de crédito se devuelve el 100% del enganche y los abonos semanales pagados.

Para reembolsos de tarjeta de débito mayores a 30 días de realizado el pedido, así como pedidos realizados con tarjetas de crédito con fechas de pedidos mayores a 120 días, el reembolso se realizará a través de una referencia de pago de Dinero Express que podrás cobrar en cualquier sucursal de Banco Azteca de **9:00 am a 9:00 pm los 365 días del año. Para este tipo de reembolsos se solicitará un estado de cuenta con el objetivo de poder autenticar la identidad del Tarjetahabiente y confirmar el cargo por parte de Elektra Com.**

Para reembolsos en efectivo, nuestro centro de atención a clientes te solicitará nombre y fecha de nacimiento como aparece en tu identificación oficial (INE, Pasaporte) para que solicite la referencia de pago de Dinero Express.

La referencia te será proporcionada vía telefónica y/o correo electrónico máximo 72 horas **hábiles** después de habernos proporcionado **los datos** correspondientes.

Las referencias de pago solo serán creadas a nombre de la persona que realizó el pedido. Para cobrar esta referencia es necesario que presentes una identificación oficial en la ventanilla de Banco Azteca y proporcionar la referencia al cajero indicándole que es una devolución de Elektra Com

Si solicitas una cancelación o devolución de un pedido con pago en efectivo realizado en Oxxo, 7 Eleven u otras tiendas de conveniencia autorizadas, no procede el reembolso de la comisión del pago en los puntos de captación del dinero.



#### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHh2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### Sello digital

TjFPemdIUHQWdk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

Si solicitas una cancelación o devolución de un producto pagado con Bitcoin, no procede el reembolso de las comisiones de minería (Network Cost) indicadas en la Cotización correspondiente, de conformidad con lo señalado en los Términos y Condiciones Aplicables a la Opción Pagar con Bitcoin.

Si el pedido ya fue enviado a tu domicilio, o ya lo recogiste en la tienda, solicita la devolución en nuestro Centro de Atención a Clientes.

**IMPORTANTE:** Para los pedidos con pago en efectivo, es necesario que un adulto realice el pedido a su nombre, ya que en caso de solicitar reembolso se debe contar con identificación oficial vigente (INE, Pasaporte).

Una vez confirmado el pago del pedido que contiene una ITALIKA, No es posible efectuar cancelaciones y/o devoluciones.

#### ¿Cuál es el costo de una devolución?

Por el momento las devoluciones son gratuitas para todos los productos vendidos y entregados por Elektra.

Para artículos de otros vendedores (**Marketplace**), hacer efectiva una devolución por temas ajenos a defecto o garantía, puede aplicar el cobro de la guía de retorno. Consulta las políticas de Envío, devoluciones y garantía que tiene cada proveedor en la publicación de sus artículos para más detalles.

#### ¿Cómo hacer una devolución?

Si recogiste el producto en tienda acude en las siguientes 24 horas de recibido tu producto y te guiaremos en el proceso de devolución.

Para artículos enviados y entregados por Elektra, si recibiste el producto en domicilio **aplicará** el siguiente proceso:

**Contacta a nuestro centro de atención a clientes** y solicita un cambio o devolución, te ayudaremos a gestionar la recolección del producto, es muy importante que lo regreses con todos sus accesorios y en su empaque original.

Si solicitaste devolución o cambio físico, una vez que tengamos el producto en nuestros almacenes procederemos a realizar un análisis de calidad del producto para asegurarnos de que esté en buen estado y no le falte ninguna pieza.

En 5 días hábiles te diremos si procede la devolución y en caso positivo procederemos con la aplicación del reembolso de tu dinero (consulta tiempos en la sección de Tiempos de reembolso) o el envío de otro artículo; en caso negativo reenviaremos el producto de regreso a tu domicilio.

**IMPORTANTE:** Evaluaremos que el producto(s) se encuentre(n) en buenas condiciones (sin daños), con accesorios completos y empaque original. El producto deberá estar en las mismas condiciones que al momento de la compra, es decir, sin mostrar alteración o daño e incluir todas sus piezas, accesorios, manuales, certificados de garantía. En caso contrario no podremos aplicar ningún tipo de devolución o cambio.

Elektra se reserva el derecho de aceptar la devolución debido a que el producto esté incompleto, falten accesorios, etiquetas o sellos, muestre daño, suciedad, mal uso, fauna nociva o empaque incompleto.

#### Método de envío de una devolución

En nuestro centro de atención telefónica te apoyaremos en el proceso para gestionar una devolución.

En caso de que el producto sea de dimensiones pequeñas te generaremos una guía de **mensajería** para que puedas programar la entrega a la paquetería por medio de una recolección o entregarlo en uno de sus centros de servicio.

En caso de que el producto sea de grandes dimensiones te ayudaremos a gestionar una recolección a tu domicilio para que entregues el producto.

También te enviaremos por correo electrónico el formato de 'Retorno de Mercancía Autorizada'(RMA), el cual deberás imprimir e incluir en la devolución de tu producto para agilizar el proceso de ingreso al almacén.

Una vez que imprimas la guía de la paquetería, es importante no pegarla directamente en la caja original del producto, ya que el pegamento puede dañar el empaque y tu devolución puede ser rechazada.

#### Línea Blanca

- Todo el embalaje del producto (cajas, manuales, tarjetas de garantía, etc.) debe ser devuelto con el artículo.



#### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHh2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### Sello digital

TjFPemdlUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

- Para iniciar una devolución de un producto de línea blanca, por favor contacta a nuestro servicio al cliente.

### Productos NO elegibles para una devolución

No se aceptará la devolución o cambio de los siguientes productos, si tienes algún problema con uno de estos productos, por favor contáctanos:

- Telefonía celular adquirida y/o recogida en tienda, una vez que has recibido el equipo no se aceptarán devoluciones o cambios físicos por garantía de satisfacción, aplica para equipos de Telcel y AT&T
- Cosméticos y Perfumería (sólo se aceptará si el producto está sellado y nuevo)
- Colchones
- Productos de copia inmediata (CD, DVD, Blu-ray, Software, Videojuegos)
- Bisutería
- Tarjetas de memoria para PC
- Termómetros
- Alaciadoras
- Relojes
- Claves Microsoft de envío por email
- Elektra / Italika no ofrece cancelación o devolución después de entregada la ITALIKA una vez confirmado el pago del pedido que contiene una ITALIKA
- Cualquier producto instalado posterior a su entrega (calentadores, estufas, lavadoras, centros de lavado, minisplits, secadoras, etc.)
- Cualquier producto dañado accidentalmente por el cliente (golpes, manchas, humedad)
- Daños ocasionados por fallas y/o variaciones de corriente
- Producto abierto (violado de sus empaques)
- Si fue manipulado por terceros no autorizados
- Por uso inadecuado o diferente a lo especificado en el manual
- Por variaciones de voltaje y descargas eléctricas
- Usos de partes no autorizadas por el fabricante
- Daños ocasionados por conexiones o configuraciones inadecuadas

### Productos de Regalo

Los productos de regalo o promocionales incluidos en los pedidos originales deben ser devueltos en las mismas condiciones y de empaque requeridos para hacer válida una devolución, de lo contrario la devolución no podrá ser aceptada.

Los artículos de regalo pueden llegar a tardar hasta 15 días hábiles.

### Garantía de satisfacción (Devolución por insatisfacción)

#### Entrega en tienda

Cuentas con 24 horas para hacer efectiva una garantía de satisfacción, por lo que te pedimos que tan pronto como recibas el artículo lo valides. Si no estás satisfecho, recibiremos el producto en la tienda dentro de las 24 horas mencionadas, te orientaremos en el proceso.

#### Envío a domicilio

Para artículos **enviados y entregados por Elektra**, cuentas con 5 días naturales a partir de la fecha en que recibes tu pedido para solicitar un cambio o devolución, te pedimos que tan pronto como recibas el artículo lo revises y valides.

La diferencia de los tiempos para solicitar cambios o devoluciones varía en cada tipo de entrega debido a que en la tienda puedes verificar las características y funcionalidad de manera inmediata del producto que compraste.

Para artículos de otros vendedores (**Marketplace**), hacer efectiva una devolución por temas ajenos a defecto o garantía, puede aplicar el cobro de la guía de retorno. Consulta las políticas de Envío, devoluciones y garantía que tiene cada proveedor en la publicación de sus artículos para más detalles.

#### Garantía con proveedor

Al comprar artículos vendidos y entregados por Elektra nuestros proveedores te respaldan con su garantía y nosotros te ayudamos en el proceso.

Acude a tienda o llama a nuestro centro de atención y solicita la aplicación de tu garantía. Tu solicitud será registrada, dependiendo de las especificaciones del producto, se diagnosticará en tienda o domicilio. Al proporcionarte tu número de orden de servicio (ODS), se te indicará en donde será validado el producto.



#### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### Sello digital

TjFPemdlUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

El tiempo de respuesta no será mayor a 30 días.

El proveedor determinará si tu artículo será reparado, o se entregará un artículo nuevo.

Si adquiriste el producto en tienda, indica el número de pedido en tu ticket, si adquiriste en línea, favor de proporcionar el número de pedido que te arrojó la plataforma (Ej.Vxxxxxxx-ekt01).

\*El tiempo máximo para aplicar tu garantía dependerá de cada proveedor, sin embargo esta no será menor a 90 días.

#### Validación en tienda

Debes acudir a tienda con tu producto y tu nota de entrega o mail de confirmación de pedido para validar la falla y aplicar la garantía.

Las líneas de producto consideradas como fácil traslado para aplicación de garantía en la tienda son:

- a) Telefonía
- b) Computo
- c) Entretenimiento
- d) Accesorios
- e) Electrónica (pantallas = 32")
- f) Línea blanca (enseres menores)
- g) Transporte y Nuevos negocios

#### Validación en domicilio

Las siguientes líneas son consideradas de difícil traslado o requieren una instalación especial, por lo cual la aplicación de la garantía será en tu domicilio:

- a) Electrónica (pantallas > a 32")
- b) Línea Blanca
- c) Muebles
- d) Colchones y Bóxes

AT&T, Unefón y Telcel

En caso de falla del producto, deberás hacer válida la garantía directamente con el Centro de Atención a Clientes de la compañía presentando el ticket de venta, teléfono, caja, accesorios completos y originales según se indique en el empaque

El número de IMEI deberá coincidir con el del ticket de venta para hacer válida la garantía.

Puedes consultar el Centro de Atención a Clientes marcando a los teléfonos:

Telcel \*264  
AT&T, Unefón \*611

En caso de que no se cuente con cobertura de un Centro de Atención a Clientes, puedes acudir a tienda, donde te apoyaremos con el trámite de la garantía.

#### Teléfonos Apple

En caso de falla, deberás acudir a Apple Store o al Centro de Servicio Autorizado por Apple presentando el ticket de venta. Verifica que el IMEI del producto corresponda con el del ticket de venta.

Puedes consultar la cobertura directamente en la página <https://support.apple.com/es-mx/iphone/repair/service>  
Casos en que no podrá aplicar la Garantía con proveedor

- El daño provenga de mala utilización del producto por parte del cliente o no atienda las instrucciones de instalación, uso, conservación o custodia del producto.
- Haya intervenciones de terceros diferentes a los centros técnicos autorizados por el proveedor o fabricante del producto.



#### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHh2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### Sello digital

TjFPemdlUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

- En los demás casos previstos en la póliza de garantía del producto.

#### **Devoluciones Italika Entrega en tienda y Domicilio**

Para entrega a domicilio, una vez confirmado el pago del pedido que contiene una ITALIKA, no es posible efectuar cancelaciones y/o devoluciones.

Para entrega en tienda, una vez que la ITALIKA haya salido de las instalaciones de la tienda la cancelación/devolución no será posible en razón de la devaluación de rodaje de la motocicleta al salir de tienda. Por lo anterior se informa al cliente debe de validar todas las funcionalidades de la motocicleta con el personal autorizado en punto de venta antes de salir del inmueble.

En caso de requerir asistencia con respecto a tu ITALIKA podrás hacer efectiva tu garantía directamente en cualquiera de los talleres ITALIKA cercanos a tu domicilio o comunicándote con alguno de nuestros asesores al teléfono 800 4825-452 **Opción 1** que con gusto te atenderán.

Consulta el directorio de centros de servicio [Aquí](#)

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **1895-2022** de fecha **23 de mayo de 2022**. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio del usuario, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta



#### **Cadena original del documento**

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHh2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### **Sello digital**

TjFPemdlUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

## POLÍTICA DE REEMBOLSOS

### Tiempos de reembolsos

Los reembolsos son aplicados una vez aceptada la cancelación o devolución de tu pedido. Los tiempos en los que se ve reflejado el reembolso en el medio de pago son:

Cómo pagaste	Dónde recibes el reembolso	Tiempo que tarda en acreditarse	Reembolso fuera de tiempo
Paypal	Paypal	Inmediato	No aplica
Efectivo, transferencia o depósito	Dinero Express por clave de cobro	3 días hábiles para brindar referencia de cobro NOTA: En cuanto se tenga la solicitud de reembolso	No aplica
Bitcoin	Dinero Express por clave de cobro	3 días hábiles	No aplica
Tarjeta de crédito	Tarjeta de crédito dentro de los 120 días realizada la compra	3 días hábiles en estado de cuenta	Posterior a los 120 días hábiles, se reembolsa en efectivo mediante clave de cobro mediante Dinero Express
Tarjeta de débito	Tarjeta de debito dentro de los 30 días realizada la compra	7 días hábiles en estado de cuenta	Posterior a los 30 días de haber generado la compra el reembolso se realiza mediante una clave de cobro de Dinero Express
Crédito Elektra	Crédito Elektra	Inmediato	En caso de tener enganche y/o abonos, se envía folio para cobro
App Banco Azteca: Contado	Dinero Express por clave de cobro	3 días hábiles para brindar referencia de cobro NOTA: En cuanto se tenga la solicitud de reembolso	
App Banco Azteca: Crédito	App Banco Azteca	Inmediato	En caso de tener enganche y/o abonos, se envía folio para cobro



**Cadena original del documento**

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

TjFPemdlUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

## Importante

\*La disponibilidad del saldo de pedidos pagados con tarjeta de débito o crédito, depende de las reglas y políticas de cada emisor bancario.

\*\*Para reembolsos fuera de tiempos, se solicitará un estado de cuenta con el objetivo de poder autenticar la identidad del Tarjetahabiente y confirmar el cargo por parte de Elektra.com.mx.

\*\*\*Dinero Express que podrás cobrar en cualquier sucursal de Banco Azteca de 9:00 am a 9:00 pm los 365 días del año.

\*\*\*\*Si tu compra es de crédito se devuelve el 100% del enganche y los abonos semanales pagados.

Una vez confirmado el pago del pedido que contiene una ITALIKA, No es posible efectuar cancelaciones y/o devoluciones.

## Reembolsos en efectivo

Para reembolsos en efectivo, nuestro centro de atención a clientes te solicitará nombre y fecha de nacimiento como aparece en tu identificación oficial (INE, Pasaporte) para que solicite la creación de la referencia de pago de Dinero Express.

La referencia te será proporcionada vía telefónica y/o correo electrónico máximo 72 horas hábiles después de habernos proporcionados los datos correspondientes.

Las referencias de pago solo serán creadas a nombre de la persona que realizó el pedido. Para cobrar esta referencia es necesario que presentes una identificación oficial en la ventanilla de Banco Azteca y proporcionar la referencia al cajero indicándole que es una devolución de [www.elektra.com.mx](http://www.elektra.com.mx)

Si solicitas una cancelación o devolución de un pedido con pago en efectivo realizado en Oxxo, 7 Eleven u otras tiendas de conveniencia autorizadas, no procede el reembolso de la comisión cobrada por dichas tiendas de conveniencia

De conformidad con los “Términos y Condiciones Aplicables a la opción Pagar con Bitcoin”, si solicitas una cancelación o devolución de un producto pagado con Bitcoin, el reembolso sólo se hará en Pesos, Moneda Nacional y sin incluir las comisiones de minería (Network Cost) indicadas en la Cotización correspondiente, de conformidad con lo señalado en los Términos y Condiciones aplicables a éste método de pago.

Si el pedido ya fue enviado a tu domicilio, o ya lo recogiste en la tienda, solicita la devolución en nuestro Centro de Atención a Clientes al 55 7577 5547

\***IMPORTANTE:** Para los pedidos con pago en efectivo, es necesario que un adulto realice el pedido a su nombre, ya que en caso de solicitar reembolso se debe contar con identificación oficial vigente (INE, Pasaporte)

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **1895-2022** de fecha **23 de mayo de 2022**. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio del usuario, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta



### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

### Sello digital

TjFPemdlUHIQWdk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GARANTÍA

### Artículos incorrectos o dañados al recibir la mercancía por transporte

Si has recibido el producto incorrecto o si se ha dañado durante el envío comunícate al área de Atención al Cliente para que te apoyemos en un cambio o devolución de tu producto y reembolso de tu dinero.

Tienes hasta 5 días hábiles a partir de la fecha en la que recibes tu pedido para notificarnos del hecho ya que de otra forma no podremos ayudarte a resolver el problema.

Deberás devolver el producto en perfecto estado, cerrado (en caso de que la equivocación sea visible en la superficie del producto), o en su empaque original, acompañado de sus manuales y accesorios si está abierto.

En caso de algún inconveniente, deberás ponerte en contacto con el área de Atención a Clientes, ya que el operador no está facultado para atender quejas y/o solicitudes.

Te pedimos que contactes al Centro de Atención y le proporciones una descripción del hecho y fotografías para que pueda comenzar con tu trámite y determinar la procedencia del daño del producto y/o envío incorrecto.

### Garantía de satisfacción (Devolución por insatisfacción).

Si solicitaste entrega del artículo en tienda, tendrás 24 horas para hacer efectiva una garantía de satisfacción, por lo que te pedimos que tan pronto como recibas el artículo lo valides.

Si no estás satisfecho, recibiremos el producto en la tienda dentro de las 24 horas mencionadas, te orientaremos en el proceso.

Para artículos enviados y entregados por Elektra, si elegiste entrega a domicilio cuentas con 5 días hábiles a partir de la fecha en la que recibes tu pedido para solicitar un cambio o devolución, te pedimos que tan pronto como recibas el artículo lo revises y lo valides.

La diferencia de los tiempos para solicitar cambios o devoluciones varía en cada tipo de entrega debido a que en la tienda puedes verificar las características y funcionalidad de manera inmediata del producto que compraste.

### Garantía con proveedor

Al comprar artículos vendidos y entregados por nuestros proveedores, estos te respaldan con su garantía la cual no podrá ser inferior a noventa días contados a partir de la entrega del producto.

Nosotros te ayudamos en el proceso.

- Acude a una tienda o llama a nuestro Centro de Atención a Clientes al Número 55-75-77-55-47 y solicita la aplicación de tu garantía
- Tu solicitud será registrada, dependiendo de las especificaciones del producto, se diagnosticará en tienda o domicilio. Al proporcionarte tu número de orden de servicio (ODS), se te indicará donde será validado el producto.
- El tiempo de respuesta no será mayor a 30 días.
- El proveedor determinará si tu artículo será reparado, o se entregará un artículo nuevo.
- Si adquiriste el producto en tienda, indica el número de pedido en tu ticket, si adquiriste en línea, favor de proporcionar el número de pedido que te arrojó la plataforma

\*El tiempo máximo para aplicar tu garantía dependerá de cada proveedor.

### Validación en tienda

Debes acudir a una tienda con tu producto y tu nota de entrega o mail de confirmación de pedido para validar la falla y aplicar la garantía. Este medio de validación es aplicable para las siguientes líneas:



#### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### Sello digital

TjFFemdlUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

1. Telefonía
2. Computo
3. Entretenimiento
4. Accesorios
5. Electrónica (Pantallas = 32')
6. Línea Blanca (enseres menores)
7. Transporte y nuevos negocios

#### Validación en domicilio.

Debes acudir a tienda con tu producto y tu nota de entrega o mail de confirmación de pedido para validar la falla y aplicar la garantía.

Las siguientes líneas son consideradas de difícil traslado o requieren una instalación especial, por lo cual la aplicación de la garantía será en tu domicilio:

1. Electrónica (pantallas > a 32')
2. Línea Blanca
3. Muebles
4. Colchones y Boxes

#### AT&T, Unión y Telcel

En caso de falla del producto, deberás hacer válida la garantía directamente con el Centro de Atención a Clientes de la compañía presentando el ticket de venta, teléfono, caja, accesorios completos y originales según se indique en el empaque.

El número de IMEI deberá coincidir con el del ticket de venta para hacer válida la garantía. Puedes consultar el Centro de Atención al Cliente marcando a los teléfonos:

#### **Telcel \*264**

#### **AT&T, Unefón \*611**

En caso de que no se cuente con cobertura de un Centro de Atención a Clientes, puedes acudir a Tienda Elektra, donde te apoyaremos con el trámite de la garantía.

#### Teléfonos Apple

En caso de falla, deberás acudir a Apple Store o al Centro de Servicio Autorizado por Apple presentando el ticket de venta. Verifica que el IMEI del producto corresponda con el del ticket de venta.

Puedes consultar la cobertura directamente en la página [Aquí](#).

#### Casos en los que no podrá aplicar la garantía con proveedor

- El daño provenga de mala utilización del producto por parte del cliente o no atienda a las instrucciones de instalación, uso, conservación o custodia del producto.
- Haya intervenciones de terceros diferentes a los centrostécnicos autorizados por el proveedor o fabricante del producto.
- En los demás casos previstos en la póliza de garantía de producto.



#### **Cadena original del documento**

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### **Sello digital**

TjFPemdIUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlR UHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

## Formas de pago

- Pago en efectivo en las sucursales de Banco Azteca, S.A Institución de Banca Múltiple (“Banco Azteca”) o de Nueva Elektra de Milenio S.A. de C.V. (“Elektra”) a nivel nacional
- Pago con Crédito Elektra
- Pago con Tarjetas de Crédito/Débito (Visa, Mastercard y American Express)
- Pago con Tarjetas de Crédito/Débito (Visa, Mastercard y Discovery)
- Pago referenciado en sucursales de Banco Azteca (No olvides que tienes sólo 24hrs para realizar tu pago)
- PayPal
- Pago en efectivo (Oxxo, 7Eleven, Farmacias del ahorro, Benavides y otros) No olvides que tienes sólo 24hrs para realizar tu pago.
- Pagos con Bitcoins: se acreditan una vez que recibes el correo de que la compra fue exitosa conforme se señala en los “Términos y Condiciones aplicables a la opción Pagar con Bitcoin”.

## Tiempos de acreditación de pago

- Pago en efectivo: Pago en Elektra - Banco Azteca, el pago se ve reflejado en los siguientes 15 minutos de haber realizado el pago en Banco Azteca. Pago en Oxxo - Se acredita al día siguiente de haber hecho tu pago aproximadamente al medio día. Pagos en 7 Eleven, Farmacias, Otras tiendas de conveniencia - Se acredita a las dos horas posteriores de haber realizado el pago.
- Pagos en línea: Los pagos con Tarjetas de Crédito, Débito, PayPal, se acreditan una vez que recibes el correo con el mensaje “Tu pago ha sido aprobado.” Este correo lo puedes recibir de forma inmediata si la validación con tu banco es exitosa al instante. Si el cargo a tu tarjeta, tiene que ser validado, recibirás por correo el estatus de tu pedido en un lapso no mayor a 48 hrs.
- Pagos con Bitcoins: se acreditan una vez que recibes el correo de que la compra fue exitosa conforme se señala en los “Términos y Condiciones aplicables a la opción Pagar con Bitcoin”.

## ¿Qué hago si realice mi compra y no me ha llegado mi correo de confirmación después d 72 horas?

Si no te ha llegado correo de confirmación después de 72 horas, de favor comunícate con nosotros al teléfono Centro de Atención a Clientes 55 7577 4547 y desde **USA** al (01152) 55 7577 5547.

## ¿Qué hago si mi pedido fue cancelado por validación bancaria?

Por favor comunícate con nosotros al teléfono 55 7577 5547, para ayudarte a realizar tu compra.

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **1895-2022** de fecha **23 de mayo de 2022**. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio del usuario, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta



### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

### Sello digital

TjFPemdlUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

## TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A LA OPCIÓN PAGAR CON BITCOIN

**OPERADORAS EN SERVICIOS COMERCIALES S.A. DE C.V.** en lo sucesivo "**Elektra Com**") es una sociedad constituida de conformidad con las leyes mexicanas, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 3579, Colonia Villa Olímpica, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, México C.P. 14020, con Registro Federal de Contribuyentes **OSC990607QHA**, y con los siguientes medios de contacto y de consulta de información sobre los productos que oferta: número telefónico **55-75-77-55-47**, correo electrónico [contacto@elektra.mx](mailto:contacto@elektra.mx), y redes sociales: Instagram: @elektra.mx, Twitter: @ElektraMx y Facebook: Elektra México.

Elektra Com cuenta con el sitio [www.elektra.mx](http://www.elektra.mx) ("**Sitio Web**"), en el cual los Usuarios pueden realizar transacciones comerciales de productos con diferentes medios de pago, entre los cuales, cuando resulte aplicable, se encuentra la posibilidad de Pagar con **Bitcoin**. Los presentes Términos y Condiciones ("**Términos**") regulan la relación entre Elektra Com y el Usuario, únicamente cuando este último elija la opción de Pagar con Bitcoin. Por lo anterior, se recomienda al Usuario leer detenidamente los mismos, a efecto de tener pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones dentro de la relación de consumo. Asimismo, Elektra Com se compromete a mantener públicos los presentes Términos, para la debida información del Usuario.

### 1. Definiciones

Para efectos de los presentes Términos, se entenderá en singular o plural, por:

- I. **Procesador.**-Se refiere a BitPay, Inc. ("BitPay")y/oAthena Holdings El Salvador, S.A. de C.V.("Athena") como proveedores de servicios de procesamiento de pagos con Criptomonedas.
- II. **Cotización.**-El Sitio Web desplegará una cotización proporcionada por el Procesador, que mostrará el monto equivalente en Bitcoins del precio en moneda nacional, que el Usuario deberá de pagar como precio final del producto seleccionado. Dicha Cotización será válida únicamente por el tiempo que se indique en la misma, derivado de la volatilidad del Bitcoin.
- III. **Comisiones por minería:** Son pagos de dinero que se realizan por enviar criptomonedas de una dirección a otra, de forma segura.
- IV. **Criptomonedas.**-Moneda digital o virtual protegida por criptografía que es utilizada por el público en general como medio de pago, la cual utiliza tecnología blockchain y que por lo general no es emitida ni respaldada por ninguna autoridad ni banco central. En ningún caso, se entenderá como Criptomoneda a la moneda de curso legal en el territorio nacional, las divisas, ni cualquier otro activo denominado en moneda de curso legal o en divisas.  
  
En caso de que el Usuario elija utilizar el método de Pagar con Bitcoin, se hace de su conocimiento que, la única Criptomoneda aceptada por Elektra Com para que el Usuario pueda realizar el pago mediante dicho método, será Bitcoin.
- V. **Dirección BTC.**- Indica la dirección o destino proporcionada por el Procesador, a la cual el Usuario deberá de realizar el pago con Bitcoin. Dicha Dirección BTC podrá desplegarse a través de un código QR o bien, mediante la combinación de letras y números que conformen dicha Dirección BTC.
- VI. **Usuario.**- A la persona física con capacidad legal para obligarse conforme a la legislación mexicana, que podrá acceder, seleccionar productos, elegir el método de pago y realizar el pago de los mismos, así como programar el envío de dichos productos ofrecidos en el Sitio Web.
- VII. **Wallet.**- Software ajeno a Elektra Com, que permite al Usuario almacenar, enviar y recibir Criptomonedas, así como almacenar las llaves privadas, en su caso.
- VIII. **"Pagar con Bitcoin" o "Pago con Bitcoin".**-Se refiere a la modalidad de pago proporcionada por el Procesador, a través de la cual se le permite al Usuario utilizar la Criptomoneda denominada Bitcoin.

### 2. Objeto de los Términos



#### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### Sello digital

TjFPemdIUHQWdk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

Los presentes Términos regulan la relación entre Elektra Com y el Usuario, únicamente en caso de que este último elija utilizar la opción de Pagar con Bitcoin, por lo que son adicionales a cualesquier otros términos y condiciones que sean aplicables dentro de la relación entre el Usuario y Elektra Com.

En el supuesto de que los presentes Términos se contrapongan en alguna parte o sección con otros términos y condiciones aplicables entre el Usuario y Elektra Com, se deberá entender que, en lo que respecta a lo derivado de elegir la opción Pagar con Bitcoin, los presentes Términos deberán prevalecer en caso de cualquier conflicto.

El Usuario, al aceptar los presentes Términos, manifiesta su consentimiento para utilizar la modalidad de Pago con Bitcoin, que involucra el uso de Bitcoins. Dicha modalidad de pago implica el derecho del Usuario de utilizar el servicio de procesamiento de pago de Criptomonedas que presta el Procesador.

El Pago con Bitcoin, no es, ni podrá entenderse como envío de remesas, transferencia de fondos, intercambio de activos virtuales, ni compra o venta de activos virtuales; puesto que dicha modalidad es un servicio prestado por el Procesador para llevar a cabo el procesamiento de las Criptomonedas del Usuario para pagar los productos que quiere adquirir en el Sitio Web.

De igual manera, se manifiesta que Elektra Com no proporciona al Usuario medios para que éste pueda custodiar, almacenar o transferir Criptomonedas; puesto que Elektra Com, únicamente pone a disposición del Usuario un método de Pago con Bitcoin, el cual es procesado única y exclusivamente por el Procesador, de conformidad con sus políticas.

Por lo anterior, en ningún caso se entenderá que Elektra Com realiza el ofrecimiento habitual y profesional de intercambio de activos virtuales, por sí o a través de plataformas electrónicas, digitales o similares, que administre u opere, facilitando o realizando operaciones de compra o venta de dichos activos propiedad de sus Usuarios, o que provee medios para custodiar, almacenar o transferir activos virtuales reconocidos o no por las autoridades mexicanas

### **3. Aceptación de los Términos**

Los presentes Términos se deberán entender aceptados cuando el Usuario elija la opción de Pagar con Bitcoin. Dicha aceptación tendrá el mismo efecto jurídico que si se hubiere plasmado la firma autógrafa en un acuerdo de voluntades y acepta que, su consentimiento, será recabado de manera electrónica al momento de palomear y dar click en el check-box que dirigen a estos Términos, considerando en todo momento la legislación aplicable en materia de comercio electrónico. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con lo establecido en los presentes Términos, deberá abstenerse de hacer uso de la opción Pagar con Bitcoin.

### **4. Uso del método de Pago con Bitcoin**

Al momento de seleccionar la modalidad Pagar con Bitcoin, el Usuario acepta que la Dirección BTC que se proporciona, servirá para que el Usuario utilice su Wallet y, a través de los servicios del Procesador, pueda realizar el pago de los productos por la cantidad de Bitcoins que se señala en la Cotización respectiva.

El monto señalado en la Cotización será la cantidad final de Bitcoins que el Usuario deberá utilizar para pagar los productos. Dentro de la mencionada cantidad de Bitcoins se incluirán, en su caso, las diferencias por variaciones en los tipos de cambio de dólares a pesos necesarios para convertir a Bitcoin. Lo anterior, es independiente de las comisiones por minería (Network Cost), que la Wallet del cliente le pueda cobrar. Posteriormente, si el Usuario acepta la cotización, podrá proceder a realizar el pago correspondiente.

El uso de la modalidad de Pago con Bitcoin es opcional para el Usuario, por lo que el Usuario podrá utilizar cualquier otro método de pago que esté disponible al momento de realizar la compra en el Sitio Web.

No todos los productos podrán ser pagados con Bitcoin, por lo que únicamente en el supuesto de que dicha modalidad se despliegue como una opción para efectuar el pago del producto que se trate, el Usuario podrá elegir dicha modalidad.

Ni Elektra Com ni el Procesador tienen, ni tendrán, facultad de acceder, administrar, gestionar o usar la Wallet del Usuario, por lo que el Usuario será el único que podrá elegir utilizar su Wallet para realizar el Pago con Bitcoins. Por lo tanto, el acceso y uso de la Wallet del Usuario será única y exclusivamente responsabilidad del Usuario. Asimismo, se informa al Usuario que Elektra Com no se responsabiliza



#### **Cadena original del documento**

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### **Sello digital**

TjFPemdIUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

de los errores de conectividad que puedan existir entre su Wallet y el Procesador. Si se diera el caso de que, por un error de este tipo, la transacción no se completara, quedará en manos del Procesador la aclaración de dicho supuesto y en su caso, su reembolso. Para efectos de lo anterior, el Usuario podrá utilizar los medios de contacto señalados en los puntos 7 y 16 de los presentes Términos, para otorgarle la asesoría correspondiente.

Se hace del conocimiento del Usuario, que cada Procesador puede tener mejor interacción con ciertas Wallets, por lo que, para mejorar su experiencia y evitar en lo posible errores en la Cotización, BitPay recomienda preferentemente el uso de las Wallets contenidas en el siguiente link: <https://support.bitpay.com/hc/en-us/articles/115005701523-Which-wallets-work-best-for-a-BitPay-payment> en caso de que el Usuario quiera utilizar alguna Wallet que no esté incluida en el listado anterior, puede hacerlo tomando en consideración lo señalado por BitPay en el link anterior.

Es importante señalar que el método de Pago con Bitcoin no se podrá utilizar de forma conjunta con otro método de pago disponible en el Sitio Web.

## 5. Cotización

Al momento de que el Usuario seleccione la opción Pagar con Bitcoin, el Sitio Web desplegará una Cotización del monto que el Usuario deberá pagar en Bitcoins como precio final de la transacción comercial, misma que será válida por un lapso de tiempo determinado que se mostrará en dicha Cotización. El precio final incluirá los descuentos disponibles, impuestos, comisiones por minería, así como cualquier otro gasto aplicable, según corresponda, en el entendido de que la Cotización y demás costos señalados en todo momento respetarán los precios y tarifas máximas establecidas en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Competencia Económica y demás disposiciones determinadas por las autoridades competentes.

La cantidad de Bitcoins mostrada en la Cotización, será la cantidad de Bitcoins que el Usuario deberá de pagar a la Dirección BTC indicada a través de su Wallet.

En el supuesto de que durante el lapso de tiempo que indique la Cotización, el Usuario no hubiese realizado el pago, la operación se considerará como no exitosa, por lo que si el Usuario lo desea, éste deberá iniciar de nuevo el proceso de compra en el Sitio Web, en el cual se desplegará nuevamente una Cotización por el monto equivalente en Bitcoins vigente en dicho momento, la cual podrá ser distinta a cualquier otra Cotización que se haya creado de forma previa.

## 6. Pagos Insuficientes o Excedentes

En el supuesto de que el Usuario no realice el pago conforme a la Cotización a la Dirección BTC y ésta sea por una cantidad de Bitcoins inferior a la indicada en la Cotización, dicha transacción no se considerará exitosa, por lo que no se entenderá pagado el producto y el Usuario deberá de solicitar la devolución de dicho monto ante el Procesador. Para efectos de lo anterior, el Usuario podrá utilizar los medios de contacto señalados en el punto 16 de los presentes Términos, para otorgarle la asesoría correspondiente.

En caso de que el Usuario desee realizar nuevamente el pago por el producto, éste deberá iniciar de nuevo el proceso de compra en el Sitio Web, en el cual se desplegará nuevamente una Cotización por el monto equivalente en Bitcoins vigente en dicho momento, la cual podrá ser distinta a cualquier otra Cotización que se haya creado de forma previa.

En el supuesto de que el Usuario no realice el pago conforme a la Cotización a la Dirección BTC y ésta sea por una cantidad de Bitcoins superior a la indicada en la Cotización, dicha transacción se considerará exitosa, por lo que la mercancía se considerará pagada y el Usuario podrá solicitar la devolución del monto excedente ante el Procesador. Para efectos de lo anterior, el Usuario podrá utilizar los medios de contacto señalados en el punto 16 de los presentes términos, para otorgarle la asesoría correspondiente.

## 7. Relación del Usuario con el Procesador

El Procesadores una empresa extranjera, constituida de conformidad con la legislación de su lugar de origen. Se hace del conocimiento del Usuario que el Procesadores una empresa independiente y ajena a Elektra Com, por lo que en ningún momento se considerará como una empresa afiliada, relacionada o subsidiaria de Elektra Com.



### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

### Sello digital

TjFPemdIUHQWdk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

El Procesador, como proveedor de servicios de procesamiento de pagos con Criptomonedas, presta sus servicios en el extranjero, por lo que dichos servicios están sujetos a la regulación de su País de operación. Asimismo, es importante señalar que el utilizar los servicios del Procesador, presuponen una aceptación tácita por el Usuario, ya sea de las políticas de BitPay (“Términos BitPay”)y/o de Athena (“Términos Athena”), mismas que el Usuario podrá encontrar en los siguientes links:

<https://bitpay.com/legal/terms-of-use><https://athenabitcoin.com>

El Usuario acepta que el Procesador podrá contactarlo para las finalidades descritas en los términos y condiciones de éste.

## 8. Compra Exitosa

Una vez que el Pago con Bitcoin haya sido completado satisfactoriamente y el Usuario haya recibido un correo electrónico en el que se le informe que dicha transacción ha sido exitosa, Elektra Com automáticamente considerará que el/los producto(s) ha(n) sido efectivamente pagado(s) por el Usuario y, por ende, se realizó una compra exitosa. El tiempo que este proceso puede tomar depende del número de confirmaciones que dicha transacción requiere en el Blockchain o en Lightning Network y el análisis de riesgo interno del Procesador, por lo cual puede tardar desde un minuto hasta una o dos horas, aunque en la mayoría de los casos toma menos de una hora.

La facturación y el proceso de entrega se harán de conformidad con los términos y condiciones para el uso del sitio web Elektra Com (“Términos del Sitio Web”) que se podrá consultar en el siguiente link <https://www.elektra.mx/terminos-y-condiciones>

## 9. Entrega del Producto

Los productos comprados utilizando el Pago con Bitcoin, podrán ser entregados al domicilio que el Usuario señale en el Sitio Web, o bien ser entregados en tienda, conforme a los Términos del Sitio Web, incluyendo los adquiridos en kioscos digitales ubicados en las sucursales de tiendas Elektra.

## 10. Cambios, Cancelaciones y Devoluciones

En caso de que el Usuario quiera realizar un cambio, cancelación o devolución del producto adquirido, dicho Usuario se sujetará a los Términos del Sitio Web.

En caso de que el Usuario quiera realizar una cancelación o devolución del producto que haya sido pagado con Bitcoin, el Usuario acepta que Elektra Com realice el reembolso de la cantidad pagada con Bitcoin, en Pesos, Moneda Nacional, al valor de la mercancía publicado en el Sitio Web al momento de la compra, de conformidad con los Términos del Sitio Web.

Si el Usuario solicita una cancelación o devolución de un producto pagado con Bitcoin, el Usuario reconoce y acepta que no procederá el reembolso de las comisiones de minería (Network Cost) indicadas en la Cotización correspondiente.

## 11. Responsabilidades.

El Usuario acepta y reconoce que el acceso, uso y seguridad de su Wallet es total responsabilidad del Usuario y en ningún momento Elektra Com es, ni será, responsable del acceso, uso y seguridad de la Wallet del Usuario.

Elektra Com no asume responsabilidad alguna que derive del intercambio de información electrónica entre Usuarios de la red Internet y no adquiere ninguna responsabilidad por causa de problemas técnicos que se pudieran producir en equipos informáticos que se utilicen durante la conexión a la red Internet, a través del Sitio Web o de otras páginas.

Asimismo, Elektra Com no es, ni será, responsable del funcionamiento de los protocolos de software que utiliza el Procesador ni Bitcoin, por lo que tampoco es responsable de la seguridad o disponibilidad del Procesador ni del Bitcoin o cualquier otra Criptomoneda.

## 12. Protección Datos Personales y Aviso de Privacidad



### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

### Sello digital

TjFPemdIUHQWdk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

Elektra Com es responsable de los datos personales no sensibles o sensibles del Usuario, los cuales son tratados para cumplir con las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad Integral de Elektra Com.

El Usuario manifiesta que ha leído, entendido y aceptado el Aviso de Privacidad Integral de Elektra Com disponible en el Sitio Web, en la sección Términos y Condiciones, al cual se sujetará en forma estricta el tratamiento y protección de los datos personales conforme a los Términos y Condiciones en cumplimiento a su política de privacidad y su sistema de gestión de seguridad de datos personales.

Por otro lado, el Usuario podrá consultar los términos y condiciones del tratamiento de los Datos Personales del Usuario que realice el Procesador en las siguientes direcciones:

BitPay :<https://bitpay.com/about/privacy>

Athena:

### 13. Confidencialidad

Elektra Com se obliga a mantener confidencialidad de la información que reciba del Usuario y que tenga dicho carácter conforme a las disposiciones legales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos.

### 14. Notificaciones al Usuario

Elektra Com notificará al Usuario, vía correo electrónico y/o mensaje de texto que éste haya proporcionado durante su registro, sobre las compras realizadas a través del Sitio Web, así como avisos relacionados directamente con la transacción comercial.

Asimismo, el Procesador podrá notificar al Usuario vía correo electrónico para las finalidades que se establecen en los Términos BitPay y/o Términos Athena.

### 15. Seguridad de la Información

Elektra Com cuenta con los mecanismos de seguridad para la información, que consisten en:

- Cifrado y gestión de claves Seguridad de datos confidenciales implementada por VTEX: Cifrado Con el fin de mantener seguros los datos confidenciales y cumplir con las certificaciones que ya se tienen o que se tienen (p. Ej.: PCI, SOC 2), VTEX almacena y transporta estos datos siempre encriptados.
- VTEX Commerce Suite: Consiste en más de treinta sistemas, con ciclos de vida independientes, que se comunican a través de las API HTTP. Vigila y asegura la consumación de las operaciones comerciales.
- Seguridad de la aplicación Autenticación de usuarios en VTEX: VtexIDVTEX: Usa su propio sistema de autenticación, llamado VtexID. El mismo sistema autentica a los Usuarios del Sitio Web
- Administración de parches de vulnerabilidad: Puede reconocer las amenazas y las vulnerabilidades de seguridad.

Todos los sistemas y programas de seguridad implementados van desde medidas administrativas, hasta procesos tecnológicos para el tratamiento de la información y protección a las transacciones comerciales realizadas a través del Sitio Web.

### 16. Solución de Controversias

Ante el surgimiento de cualquier controversia entre el Usuario y Elektra Com, o bien, para recibir asesoría respecto a devoluciones por parte del Procesador, en relación con el contenido de los presentes Términos, deberá comunicarlo a Elektra Com a través de su Call center o en el Sitio Web en la sección:

- ¿Tienes alguna queja o sugerencia relacionada a [elektra.com.mx](http://elektra.com.mx)? Da click aquí

Asimismo, podrá comunicarse al Call Center o contactar a través del Correo electrónico los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, las 24 (veinticuatro) horas del día en el teléfono 55-75-77-55-47 y en el correo electrónico [contacto@elektra.com.mx](mailto:contacto@elektra.com.mx)



#### Cadena original del documento

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### Sello digital

TjFPemdlUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==

En caso de no estar conforme con la respuesta o solución planteada por Elektra Com, el Usuario podrá acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO"), comunicarse por los siguientes medios:

- Teléfonos: 800 468 87 22 y 55 68 87 22
- Página de Internet: [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)
- Derechos del Usuario
- El Usuario cuenta con los derechos que señala PROFECO en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como las disposiciones legales aplicables

#### **17. Leyes Aplicables y Jurisdicción**

PROFECO es competente para conocer en la vía administrativa y para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente documento. El Usuario tiene derecho de acudir ante la PROFECO o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables.

El Usuario reconoce que todas las interacciones que realice a través del Sitio Web, se registrarán por el Código Civil Federal, Código de Comercio, Ley Federal de Protección al Consumidor y las demás leyes aplicables, así como se someten a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México en caso de controversia, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiese ser competente.

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **1895-2022** de fecha **23 de mayo de 2022**. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio del usuario, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta



#### **Cadena original del documento**

SHA-256 | N1OzgePyPX96E3fDHhn2bk5hir+PsNEdx2J2pfYhv8U= | 1653420320 | OSCAR ZAVALA ANGEL

#### **Sello digital**

TjFPemdlUHIQWDk2RTNmREhobjJiazVoaXlrUHNORWR4MkoycGZZaHY4VT18MTY1MzQyMDMyMA==