

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN

LA TIENDA ONLINE MÉXICO

(Emitidos: 28.07.2022)

1. ÁMBITO Y PARTES

- 1.1 Los presentes Términos y Condiciones Generales, en la versión aplicable en la fecha en que se formula un pedido, rigen la relación entre HUGO BOSS México, S.A. de C.V. con domicilio en Blvd. de Cervantes Saavedra 301, Colonia Ampliación Granada, 11520, Ciudad de México, México y con Registro Federal de Contribuyentes HBM990413DC4, (el "**Vendedor**") y el cliente (el "**Cliente**"), y son de aplicación a las transacciones que se efectúen en la Tienda Online en México (<http://www.hugoboss.com/mx/home>) (la "**Tienda Online**"). Al hacer un pedido el Cliente puede acceder a los Términos y Condiciones Generales a través de los enlaces que figuran en la Tienda Online, guardarlos en su computadora y/o obtener una copia impresa de los mismos. No obstante, se le enviarán de nuevo por separado los Términos y Condiciones Generales que son de aplicación al pedido del Cliente en un soporte de almacenamiento duradero (por ejemplo, mediante correo electrónico con documento adjunto en Pdf), junto con la confirmación del contrato al entregarse los bienes. La Tienda Online incluirá un mecanismo para la aceptación de estos Términos y Condiciones Generales por parte del Cliente.
- 1.2 El público al que va dirigida la serie de productos disponibles en la Tienda Online y que puede registrarse y acceder a la Tienda Online, está compuesto únicamente por clientes mayores de edad con domicilio habitual en el territorio de México, y que puedan proporcionar una dirección de entrega en dicho territorio. Por Consumidor se entiende legalmente que es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Dicho Consumidor goza de los derechos señalados en la Ley Federal de Protección al Consumidor, incluyendo el referente a poder solicitar la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor conforme a lo establecido en tal ley.

- 1.3 Todos los emails e información enviada de manera electrónica por el Vendedor al Cliente se considerarán como parte integrante de la Tienda Online. Así mismo, dichos emails e información podrán contener los detalles de las transacciones que se efectúen en la Tienda Online.

2. TRAMITACIÓN DE PEDIDOS

- 2.1 La Tienda Online constituye meramente una solicitud al Cliente para que efectúe una oferta dirigida a celebrar un contrato de compra de bienes que se presentan en la Tienda Online. Las características y restricciones de dichos bienes se presentarán en los apartados correspondientes a éstos últimos dentro de la Tienda Online.
- 2.2 El Cliente podrá elegir artículos entre una serie de productos del Vendedor y recogerlos en la "**Cesta de la Compra**" haciendo clic en el botón "*Añadir a la Cesta de la Compra*". Al hacer clic en el botón "*Confirmar el Pedido de Compra*", el Cliente efectúa una oferta vinculante de compra de los productos que están en su Cesta de la Compra (el "**Pedido**").
- 2.3 El valor de un Pedido de cualquier clase (valor bruto de los bienes, incluido el impuesto al valor agregado, pero excluida la entrega u otros gastos; el "**Valor del Pedido**") no podrá ser superior al valor máximo de \$ 105,346.00 pesos mexicanos ni inferior al valor de \$ 658.00 pesos mexicanos. A cada Pedido de cualquier clase se aplicará una cantidad máxima de pedido de 3 artículos por estilo (mismo color y talla). Además, los bienes se entregarán únicamente en cantidades consideradas normales para particulares.
- 2.4 Antes de formular el Pedido, el Cliente podrá ver y modificar los pormenores de su Pedido en cualquier momento haciendo clic en el botón "*Cesta de la Compra y Comprobación*".
- 2.5 Después de presentar el Cliente su Pedido se le enviará automáticamente un **acuse de recibo** por correo electrónico con un resumen de los datos de su Pedido. Este acuse automático de recibo no constituirá aceptación de la oferta del Cliente por parte del Vendedor; documentará meramente el hecho de que el Vendedor ha recibido el Pedido del Cliente.
- 2.6 El contrato vinculante de compra se considerará celebrado cuando el Vendedor acepte el Pedido del Cliente. El Vendedor tendrá derecho a aceptar la oferta del Cliente en el plazo de 7 días desde que reciba la misma, aunque no estará obligado a aceptarla. El Vendedor manifiesta su aceptación enviando al Cliente la confirmación de envío por correo electrónico, la cual fungirá como comprobante de la transacción.
- 2.7 Si un Pedido incluyera varios artículos, se celebrará un contrato únicamente respecto a los artículos que se mencionen expresamente en la confirmación de envío.

- 2.8** Lo que antecede será de aplicación también en los casos en que, como consecuencia de la forma de pago elegida, el Cliente hubiera abonado ya el precio de compra o dado instrucciones de pago antes de la celebración del contrato. Si no se celebrara contrato alguno en dicho caso por cualquier motivo, el Vendedor lo comunicará al Cliente por correo electrónico (en el caso de aceptación contractual respecto a parte del Pedido, lo hará junto con la aceptación contractual respecto a los artículos disponibles), y devolverá al Cliente sin demora el pago anticipado, sin que exista pago de interés alguno en este último caso.
- 2.9** El derecho de desistimiento del Cliente previsto en la ley (véase la cláusula 7) no se verá afectado por la estipulación precedente.
- 2.10** El contrato se celebra en español. El Vendedor conservará una copia del condicionado del contrato (que consta del Pedido, los Términos y Condiciones Generales, la confirmación de envío y la confirmación del contrato), y lo remitirá al Cliente por correo electrónico, en cumplimiento de la normativa relativa a Consumidores. El Cliente registrado podrá revisar la situación de sus pedidos a través de notificaciones por correo electrónico o entrando a www.hugoboss.com/mx en el área de Historial de Pedidos del Cliente. Así mismo, el Cliente no registrado podrá revisar la situación de sus pedidos a través de notificaciones por correo electrónico o contactando a Servicio al Cliente 800-386-9990 o enviando un correo electrónico a service-mx@hugoboss.com.
- 2.11** Conforme a la normatividad fiscal aplicable, el Cliente recibirá una factura electrónica (Comprobante Fiscal Digital por Internet "CFDI") con sus datos fiscales cuando así lo solicite, para lo cual deberá proporcionar la información que resulte aplicable y se señale en la Tienda Online. La factura electrónica será enviada al Cliente en formatos de archivo .xml y .pdf adjunto a un correo electrónico. Igualmente, el Vendedor emitirá los comprobantes fiscales correspondientes en caso de devoluciones o cancelaciones. El Cliente podrá solicitar la corrección del CFDI, así como de la confirmación de envío de conformidad con lo estipulado en los mecanismos de solución para reclamaciones o aclaraciones (véase la cláusula 12).
- 2.12** La falta de disponibilidad, accesibilidad o interrupción en el funcionamiento de la Tienda Online por razones técnicas o de otra índole, no generará responsabilidad alguna sobre el Vendedor, quien únicamente estará obligado a realizar sus mejores esfuerzos para restablecer el funcionamiento de la Tienda Online en un plazo razonable.
- 2.13** En el bien o producto o en su empaque o materiales anexos se incluirán los lugares donde puedan repararse, así como las instrucciones para su uso y, en caso de que resulten aplicables las garantías correspondientes según se señala en la cláusula 8.
- 2.14** Tratándose de bienes o productos importados, se señalará su lugar de origen.

3. ENTREGA, PLAZOS DE ENTREGA, DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

- 3.1** Salvo que se acuerde otra cosa, los bienes se entregarán al Cliente en la dirección de entrega proporcionada por este o en la tienda participante de HUGO BOSS seleccionada por el Cliente para recoger los bienes. La entrega sólo está disponible dentro de México. El pedido del Cliente será procesado y enviado en un tiempo estimado de 2 días hábiles contados a partir de la realización del pedido, con excepción de los periodos de rebajas (Hot sale, El Buen Fin, Rebajas del Fin de Temporada), en cuyo caso el pedido del Cliente será procesado y enviado en un tiempo estimado de 4 días hábiles contados a partir de la realización del pedido. El Vendedor enviará al Cliente una confirmación de envío por correo electrónico una vez se haya enviado el pedido, la cual contendrá la información de rastreo del pedido para que el Cliente pueda rastrear el mismo en línea.
- 3.2** Salvo que se indique otra cosa, tras la autorización de la tarjeta de crédito y la verificación de la información del Cliente, el plazo de entrega para las entregas a ciudades principales y áreas urbanas será de 2 a 3 días hábiles después de que el pedido haya dejado el almacén. Así mismo, el plazo de entrega para las entregas a áreas remotas será de 9 días. (lunes a viernes, sin incluir días festivos).
- 3.3** La información sobre las obligaciones y responsabilidades de los transportistas o empresas de mensajería y paquetería utilizados, a fin de que el Cliente pueda presentar reclamaciones o aclaraciones, podrán verse en las páginas de información de la Tienda Online.
- 3.4** El Vendedor no ofrece envíos a cajas de oficina postal (P.O. Boxes) y/o envíos a través de correo regular. El Vendedor no envía a empresas consolidadoras de carga. Así mismo, el Vendedor no envía artículos de diferentes sitios de HUGO BOSS en otros países a domicilios ubicados en México.
- 3.5** El Vendedor no realiza envíos internacionales. El Cliente puede encontrar la tienda más cercana internacionalmente, visitando el Localizador de Tienda de HUGO BOSS. El Cliente puede dar clic en la bandera de la parte superior derecha de la Tienda Online, para comprar en uno de los muchos sitios web de HUGO BOSS en otros países. HUGO BOSS actualmente tiene tiendas online en los siguientes países (el Cliente puede encontrar la lista completa en la Tienda Online): Alemania, Canadá, Francia, Países bajos, Reino Unido, Estados Unidos, Suiza, España, Bélgica, Austria, Italia, Suecia, Dinamarca, Irlanda y Finlandia.
- 3.6** El Vendedor cobrará al Cliente \$600.00 MXN (este costo podrá ser modificado y será notificado al Cliente a través de los presentes términos y condiciones) por envíos exprés en todos los pedidos.

- 3.7** El Cliente podrá comprar en línea y luego recoger y/o probarse su pedido en cualquier tienda participante de HUGO BOSS de su conveniencia con asesoramiento del equipo del Vendedor. El Cliente no necesitará estar en su casa para la entrega, solo necesitará visitar su tienda HUGO BOSS más cercana y recoger su compra dentro del plazo que se señala más adelante.
- 3.8** Para efectos de lo anterior, el Cliente deberá: (i) Comprar en línea explorando las últimas colecciones del Vendedor en www.hugoboss.com/mx y agregar sus artículos elegidos a su cesta de compra (ii) Elegir la tienda participante de HUGO BOSS, en la categoría de "direcciones de entrega", seleccionar la pestaña de "Envío a Tienda" y elegir la tienda en la cual le gustaría recoger su paquete.
- 3.9** Tan pronto como el pedido del Cliente haya llegado a la tienda participante de HUGO BOSS seleccionada por el Cliente, el mismo tendrá 21 días para recoger su Pedido. El Cliente podrá recoger su pedido con una identificación válida del mismo y su confirmación de pedido. En caso de que el Cliente no recoja su pedido dentro del plazo antes señalado, el pedido será automáticamente regresado al almacén y se le reembolsará al Cliente el valor del pedido a través del método original de pago utilizado por el Cliente, menos cualquier tarifa aplicable de envío.
- 3.10** El Cliente también podrá designar a otra persona para que recoja su pedido en su nombre, dicha persona deberá traer consigo una autorización por escrito del Cliente junto con una copia de la confirmación de pedido del Cliente.
- 3.11** Si el Vendedor no pudiera cumplir el plazo vinculante de entrega por causas ajenas a su voluntad (no disponibilidad de productos, por ejemplo, debido a la omisión de entrega del propio proveedor del Vendedor o por fuerza mayor), lo comunicará al Cliente sin demora y especificará, cuando corresponda, la nueva fecha prevista para la entrega. Si el nuevo plazo de entrega no fuera aceptable para el Cliente, los productos no estuvieran disponibles tampoco en el nuevo plazo de entrega, o no estuvieran disponibles en absoluto, cada una de las partes tendrá derecho a terminar el contrato respecto de los productos afectados; en este caso el Vendedor reembolsará al Cliente los pagos que ya hubiera efectuado. Los derechos de las partes previstos en la ley no se verán afectados.

4. PRECIOS Y GASTOS DE ENTREGA

- 4.1** Todos los precios indicados en el sitio web del Vendedor incluyen el impuesto al valor agregado vigente actualmente.

- 4.2 El Vendedor comunicará al Cliente en el formulario de pedido, en los casos en que proceda, el importe de los gastos de envío así como cualesquiera otros gastos adicionales (p.ej., del envoltorio para regalo), inmediatamente antes de que el Pedido sea formulado. El Cliente correrá con los gastos de envío y los gastos adicionales comunicados.

5. PAGO

- 5.1 El Vendedor aceptará únicamente las formas de pago que se indiquen durante la tramitación del pedido.
- 5.2 Para protegerse frente al riesgo de impago por parte del Cliente, el Vendedor se reserva el derecho a excluir ciertas formas de pago en un caso individual.

6. RESERVA DE DOMINIO

Los bienes seguirán siendo propiedad del Vendedor hasta que el Cliente haya abonado íntegramente el precio de compra.

7. DERECHO DE DESISTIMIENTO

- 7.1 Los consumidores tienen un derecho fundamental de desistimiento previsto en la ley en los supuestos de venta a través de comercio electrónico. De conformidad con las disposiciones legales, nos complace informarle sobre este derecho a continuación:

INSTRUCCIONES RELATIVAS AL DESISTIMIENTO

Derecho de desistimiento

Usted tendrá el derecho de revocar su consentimiento ("**derecho de desistimiento**") a propósito del presente contrato dentro de los treinta días posteriores a la fecha de entrega del (los) producto(s), sin responsabilidad y sin necesidad de indicar justificación alguna, contra la entrega del (los) producto(s).

El (los) producto(s) debe(n) ser nuevo(s), sin usar, sin lavar, no utilizado, sin alteraciones, en condiciones de reventa con etiquetas originales adjuntas y sellos de embalaje de la Tienda en Línea Mexicana HUGO BOSS y la compra y el pago del (los) producto(s) deben estar comprobados. Todas las prendas están sujetas a inspección. La mercancía

devuelta que no cumpla con estos requisitos será rechazada y devuelta al Cliente. Desafortunadamente, no podemos reembolsar mercancía alterada. Debido a la naturaleza de artículos personalizados, no se aceptan devoluciones o cancelaciones una vez que un pedido haya sido realizado.

Estas devoluciones serán elegibles para un reembolso completo a la forma de pago original.

Si necesita una etiqueta de devolución para ejercer su derecho de desistimiento, nuestro equipo de servicio al cliente estará encantado de ayudarle. Por favor envíe un correo electrónico a service_mx@hugoboss.com para recibir una etiqueta de envío prepagada gratuita por correo electrónico. Utilice la etiqueta de envío y colóquela en el exterior de su paquete de devolución. Asegúrese de mantener el número de seguimiento de devolución para sus registros. Por favor tenga en cuenta que para usar nuestras etiquetas prepagadas, los envíos deben ser enviados desde México. El Vendedor no proporcionará al Cliente etiquetas de envío prepagadas gratuitas cuando se trate de productos que tengan la consideración de mercancía peligrosa en determinadas cantidades (Agua de Perfume, Agua de Baño, Agua de Colonia, Loción Postafeitado, Bálsamo Postafeitado, Desodorante en Spray, Relojes Inteligentes).

El Vendedor no es responsable de las tarifas de importación o envío asociadas con devoluciones enviadas desde fuera de México. Envíe el paquete a:

HUGO BOSS DEVOLUCIONES

DHL Supply Chain Mexico (DHL Cadena de Suministro México)

Carretera México-Querétaro Km. 34.5

Nave 6 la Cortina 31 Col.

Rancho San Isidro

Cuautitlán Izcalli

C.P. 54740 Estado de México

México

Si le gustaría devolver artículos que fueron enviados en varios paquetes o devolver varios pedidos en el mismo paquete de devolución, por favor indique esto claramente en la hoja de embalaje e incluya esto en el paquete.

Por favor contacte el Centro de Servicio al Cliente de HUGO BOSS llamando al 800-386-9990 o enviando un correo electrónico a service-mx@hugoboss.com para más información.

Las devoluciones para compras en tiendas físicas no serán aceptadas en nuestra Tienda en Línea.

Las devoluciones son también aceptadas en ciertas tiendas HUGO BOSS dentro de México. Las devoluciones no son aceptadas en Boss Outlet, Outlet en Fábrica o en ubicaciones de tienda Outlet. Para encontrar la ubicación de una tienda participante cerca de usted, por favor visite nuestro buscador de tiendas en nuestro sitio web <https://www.hugoboss.com/mx/es/stores>. También puede contactar nuestro servicio al cliente para asistencia. Para un reembolso completo, traiga su formulario de recibo de pedido y el método original de pago a la tienda de HUGO BOSS cuando devuelva la mercancía.

- 7.2** Si devuelve su (s) artículo (s) a la Tienda en Línea, por favor espere 15 días hábiles para recibir y procesar su mercancía devuelta. Si la devolución es aprobada, un reembolso será emitido únicamente en la forma original de pago. Usted recibirá una confirmación por correo electrónico cuando su devolución haya sido completada. En el caso improbable de que no reciba el correo de confirmación dentro de los 15 días de haber realizado su envío de devolución, por favor contacte nuestro Centro de Servicio al Cliente, con su número de pedido.

TODAS LAS TARIFAS DE ENVÍO, MANEJO Y ENVOLTURA DE REGALOS NO SON REEMBOLSABLES.

8. GARANTÍAS

- 8.1** Serán de aplicación a los productos los derechos de garantía reconocidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, únicamente si el Vendedor hubiese indicado expresamente, para el producto de que se trate, la existencia de alguna garantía. En este último caso, la garantía no podrá ser inferior a noventa días contados a partir de la entrega del producto, conforme a lo señalado en la ley antes aludida. Lo que antecede será de aplicación sin perjuicio del derecho legal de desistimiento previsto en la cláusula 7.
- 8.2** Seremos responsables únicamente por los daños o pérdida de los productos conforme a lo previsto en la cláusula 9.

9. RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR

- 9.1** La responsabilidad del Vendedor por dolo y negligencia grave es ilimitada. En la medida máxima permitida por las leyes, en el supuesto de negligencia leve, la responsabilidad del Vendedor estará limitada a la pérdida o daños que se deriven de fallecimiento, daños personales o enfermedad, o que se deriven del incumplimiento de una obligación contractual de carácter sustancial (una obligación contractual de carácter esencial para la correcta ejecución del contrato, y de cuyo cumplimiento depende, o puede normalmente depender, la obligación de la otra parte).
- 9.2** En la medida máxima permitida por las leyes, en aquellos casos en que el incumplimiento de una obligación contractual esencial constituya negligencia leve por parte del Vendedor, la cuantía de su responsabilidad estará limitada a los daños previsibles que se produzcan normalmente. Queda excluida cualquier responsabilidad adicional del Vendedor por la pérdida o por daños y perjuicios.
- 9.3** Las limitaciones de responsabilidad indicadas serán válidas también para el representante legal y los agentes del Vendedor.
- 9.4** Las limitaciones de responsabilidad indicadas no serán de aplicación en los casos en que el Vendedor haya ocultado fraudulentamente un defecto o haya garantizado que los productos tienen una determinada naturaleza. Lo mismo será de aplicación a las reclamaciones del Cliente previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

10. ELECCIÓN DE LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

- 10.1** Los contratos que celebren el Vendedor y el Cliente, así como los presentes Términos y Condiciones Generales, se regirán por la legislación mexicana.
- 10.2** La jurisdicción aplicable es la de los tribunales establecidos en la Ciudad de México. El Vendedor y el Cliente renuncian a cualquier otra jurisdicción que pudiese corresponderles por virtud de su domicilio actual o futuro, o por cualquier otra razón.

11. DATOS DE CONTACTO DEL VENDEDOR

Número telefónico: 800-386-9990, lunes a domingo con un horario de atención de 9 a.m.a 6 p.m. CST (hora estándar del centro).

Email: service-mx@hugoboss.com

Website: www.hugoboss.com/mx

Dirección en México:

HUGO BOSS México S.A. de C.V.
Blvd. de Cervantes Saavedra 301
Torre Norte, Primer Piso
Colonia Ampliación Granada
11520, Ciudad de México
México

12. MECANISMOS DE SOLUCIÓN PARA RECLAMACIONES O ACLARACIONES

- 12.1** El Cliente podrá presentar sus reclamaciones o aclaraciones al siguiente email: service-mx@hugoboss.com o bien al número telefónico 800-386-9990, en los siguientes días y horarios de atención: lunes a domingo de 9 a.m. a 6 p.m. CST (hora estándar del centro).
- 12.2** El plazo de resolución para las reclamaciones o aclaraciones será de 2 días, contados a partir de su recepción.

13. DEVOLUCIONES

- 13.1** Conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor e independientemente de lo señalado en la cláusula (7), el Cliente tendrá derecho, a su elección, a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada, contra la entrega del producto adquirido, y en todo caso, a una bonificación, en los siguientes casos:
- (i) Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase, recipiente, empaque o cuando se utilicen instrumentos de medición que no cumplan con las disposiciones aplicables, considerados los límites de tolerancia permitidos por la normatividad;
 - (ii) Si el bien no corresponde a la calidad, marca, o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido o no cumple con las normas oficiales mexicanas;
 - (iii) Si el bien reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino, dentro del plazo de garantía (si es aplicable).

En el caso del párrafo (iii) anterior, si el Cliente opta por la reposición del producto, éste debe ser nuevo.

Cuando aplique la devolución de la cantidad pagada, ésta se efectuará utilizando la misma forma de pago con la que se realizó la compra, pudiendo hacerse por una forma de pago distinta si el Cliente lo acepta al momento en que se efectúe la devolución

El Cliente también tendrá derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al Vendedor, o bien este no cumpla con las normas oficiales mexicanas.

En todo caso, la bonificación será del 20% del precio pagado.

La reclamación respectiva se presentará dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiese alterado por culpa del Cliente. Igual plazo aplicará para el caso de la prestación de un servicio, contado desde que este último haya sido prestado.

- 13.2** Si necesita una etiqueta de devolución para efectos de la reclamación respectiva, nuestro equipo de servicio al cliente estará encantado de ayudarlo. Por favor envíe un correo electrónico a service-mx@hugoboss.com para recibir una etiqueta de envío prepagada gratuita por correo electrónico. Utilice la etiqueta de envío y colóquela en el exterior de su paquete de devolución. Asegúrese de mantener el número de seguimiento de devolución para sus registros. Por favor tenga en cuenta que para usar nuestras etiquetas prepagadas, los envíos deben ser enviados desde México. El Vendedor no proporcionará al Cliente etiquetas de envío prepagadas gratuitas cuando se trate de productos que tengan la consideración de mercancía peligrosa en determinadas cantidades (Agua de Perfume, Agua de Baño, Agua de Colonia, Loción Postafeitado, Bálsamo Postafeitado, Desodorante en Spray, Relojes Inteligentes).

El Vendedor no es responsable de las tarifas de importación o envío asociadas con devoluciones enviadas desde fuera de México. Envíe el paquete a:

HUGO BOSS DEVOLUCIONES
DHL Supply Chain Mexico (DHL Cadena de Suministro México)
Carretera México-Querétaro Km. 34.5
Nave 6 la Cortina 31 Col.
Rancho San Isidro
Cuautitlán Izcalli
C.P. 54740 Estado de México
México

Si le gustaría devolver artículos que fueron enviados en varios paquetes o devolver varios pedidos en el mismo paquete de devolución, por favor indique esto claramente en la hoja de embalaje e incluya esto en el paquete.

Por favor contacte el Centro de Servicio al Cliente de HUGO BOSS llamando al 800-386-9990 o enviando un correo electrónico a service-mx@hugoboss.com para más información.

Las devoluciones para compras en tiendas físicas no serán aceptadas en nuestra Tienda en Línea.

- 13.3** Las devoluciones son también aceptadas en ciertas tiendas HUGO BOSS dentro de México. Las devoluciones no son aceptadas en Boss Outlet, Outlet en Fábrica o en ubicaciones de tienda Outlet. Para encontrar la ubicación de una tienda participante cerca de usted, por favor visite nuestro buscador de tiendas en nuestro sitio web <https://www.hugoboss.com/mx/es/stores>. También puede contactar nuestro servicio al cliente para asistencia. Para un reembolso completo, traiga su formulario de recibo de pedido y el método original de pago a la tienda de HUGO BOSS cuando devuelva la mercancía.
- 13.4** Los cambios son procesados como una devolución y un nuevo pedido puede ser realizado para el reemplazo de la mercancía. Por favor realice su nuevo pedido en línea en www.hugoboss.com/mx. Se procesará un reembolso y se mostrará un cargo por separado por el nuevo pedido que realice.
- 13.5** Por favor regrese los artículos de su pedido inicial con la etiqueta de envío prepagada proporcionada por nuestro equipo de servicio al cliente. Asegúrese de mantener el número de seguimiento de devolución para sus registros. Una vez que recibamos su devolución en nuestro almacén, le emitiremos un reembolso por los artículos devueltos de conformidad con lo señalado en la siguiente cláusula 13.6.
- 13.6** Si devuelve su (s) artículo (s) a la Tienda en Línea, por favor espere 15 días hábiles para recibir y procesar su mercancía devuelta. Si la devolución es aprobada, un reembolso será emitido únicamente en la forma original de pago. Usted recibirá una confirmación por correo electrónico cuando su devolución haya sido completada. En el caso improbable de que no reciba el correo de confirmación dentro de los 15 días de haber realizado su envío de devolución, por favor contacte nuestro Centro de Servicio al Cliente, con su número de pedido.

TODAS LAS TARIFAS DE ENVÍO, MANEJO Y ENVOLTURA DE REGALOS NO SON REEMBOLSABLES.

13.7 El Vendedor podrá negarse a satisfacer la reclamación y regresará el (los) producto (s) al Cliente en los siguientes casos (todas las prendas están sujetas a inspección):

- Si la reclamación es extemporánea;
- Cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino;
- Si el producto ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al Cliente.

14. INFORMACIÓN SOBRE MECANISMOS DE SEGURIDAD DE LA TIENDA ONLINE

Conforme a la normatividad aplicable, le informamos que la Tienda Online cuenta con los mecanismos informáticos razonables y necesarios a efectos de evitar la revelación de información personal o financiera del Cliente que pudiese comprometerlo o implique un riesgo.