0. Control de Cambios

Versión	Fecha de Vigencia	Descripción del cambio	Responsable del cambio
0	02/09/2025	Creación de la política.	Dirección Administrativa y Jurídica

1. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Bienvenido a ARKOWOOD S. A. de C.V., estas condiciones generales, regulan el acceso en México a nuestro Portal www.arkos.com.mx y su uso por todo usuario o consumidor. En este Portal podrás usar, sin costo alguno, nuestro software y nuestras aplicaciones para equipos móviles para visitar, comparar y adquirir, si lo deseas los productos y servicios que se exhiben aquí.

Recomendamos a todos nuestros Clientes leer atentamente estos Condiciones Generales. Estas se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras y a todos los servicios que contrates con ARKOWOOD S. A. de C.V. (en adelante "ARKOWOOD"), mediante los sistemas de comercialización comprendidos en este sitio web.

Podrás también acceder a los hipervínculos, cuyo objeto es facilitarte el acceso e incrementar los beneficios de uso del Portal, mismos que pueden variar periódicamente.

Considera que al acceder a la página web de ARKOWOOD y realizar tu compra, se entenderá que expresamente has leído, entendido y por lo tanto aceptas los mismos en su totalidad, en caso contrario, te pedimos abstenerte de entrar, registrarte o comprar en el sitio web, y eliminar toda información que hubiera quedado almacenada en él. Si el usuario o consumidor decide continuar con el uso de www.arkos.com.mx, dicha acción se considerará como su absoluta aceptación a los Condiciones Generales aquí establecidos.

ARKOWOOD S.A. DE C.V. (ARKOWOOD), quien provee el sitio web de compras online www.arkos.com.mx es una empresa debidamente acreditada por las leyes mexicanas su domicilio Fiscal es el ubicado en Bahía de Guantánamo 79, colonia Verónica Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11300, Ciudad de México., con número telefónico en la ciudad de México: +52 55 2849 5128 y se cuenta con R.F.C ARK230411PR2.

El Consumidor (Cliente), acepta que sus datos personales que consten en la Orden de Compra en cada caso serán los datos que lo acrediten como Cliente.

2. OBJETO

1. El objeto del presente contrato es la compraventa de los bienes que el Cliente seleccione en la orden de compra que se genera en el portal, a los precios y cargos que por la forma de entrega elegida apliquen y de acuerdo a la forma de pago que él elija de las que se establezcan.

2. Los bienes objeto del presente contrato tendrán la garantía propia que otorguen sus fabricantes conforme a la vigencia que a cada bien corresponda, contada a partir de su entrega, que podrá ser exigible indistintamente en las instalaciones de ARKOWOOD, siempre y cuando no haya transcurrido un plazo mayor a 30 días contados a partir de la compra, o en las instalaciones del fabricante directamente a él conforme a los términos establecidos por los artículos 82, 92 y 93 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, obligándose invariablemente el Cliente a presentar el comprobante de compra respectivo para hacer válida dicha garantía.

3. El Cliente se obliga a recoger los bienes objeto de la contratación en el domicilio de ARKOWOOD, de haberlo señalado así, en cuyo caso exime a ARKOWOOD de responsabilidad en caso de que sufrieran pérdida o deterioro durante el trayecto.

4. Los contratantes están de acuerdo en que el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente contrato originará a cargo del responsable una pena convencional equivalente al quince por ciento del importe total de la operación.

5. ARKOWOOD expedirá en cada compra el comprobante, recibo o factura correspondiente dentro de los tres días siguientes al pago detallando los conceptos e importes retribuidos.

6. Los contratantes declaran conocer el alcance y fuerza legal de todas y cada una de las cláusulas de este contrato, sometiéndose en primera instancia a la jurisdicción y competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de subsistir la misma, ante los tribunales judiciales del Estado de México.

7. Previa obtención de la pre-autorización del verificador bancario correspondiente respecto de la transacción específica y la obtención de la autorización definitiva en el punto de venta, el Cliente podrá adquirir productos de los que expenda ARKOWOOD utilizando como forma de pago cualquiera de las siguientes: o Tarjeta de Crédito Visa o MasterCard; o Tarjeta de Débito Visa; siempre y cuando hubieren sido expedidas en el territorio mexicano.

Condiciones generales para el uso de la sección compras en línea

3. DEFINICIONES

"ARKOWOOD": como concepto de negocio, es un portal dedicado al comercio electrónico del denominado "empresa-consumidor" (business to consumer). ARKOWOOD S.A. DE C.V., como empresa, es una sociedad constituida bajo las leyes mexicanas dedicada a realizar transacciones electrónicas entre vendedores, compradores y consumidores.

"Portal": Página electrónica o Portal de Internet llamada ARKOWOOD (www.arkos.com.mx) administrado por ARKOWOOD, cuya función principal es poner a disposición del público artículos de consumo.

"Cliente": Persona física o moral registrada o visitante del Portal de ARKOWOOD, la cual podrá actuar como comprador o consumidor para realizar operaciones comerciales o simplemente para realizar una búsqueda a través de las herramientas proporcionadas por ARKOWOOD.

"Condiciones Generales": Las Condiciones Generales establecidas en este documento que rigen el uso del Portal, las cuales obligan a ARKOWOOD y a los Clientes. Estas Condiciones Generales establecen el marco jurídico mediante el cual se desarrollarán las relaciones comerciales y contractuales con los Clientes.

4. DECLARACIONES DEL CLIENTE

El Cliente declara bajo protesta de decir verdad que:

a) Tiene plena capacidad jurídica y aptitud comercial para negociar, contratar y obligarse en los términos que su relación jurídico-comercial con ARKOWOOD así lo amerite.

b) Reconoce que, conforme al Código Civil Federal, en su artículo 1796, los contratos obligan "no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a las consecuencias que, según su naturaleza, son conforme a la buena fe, al uso o a la ley.

c) Reconoce que, por virtud de las reformas al Código Civil Federal, Código Federal de Procedimientos Civiles y al Código de Comercio, publicadas el 29 de Mayo de 2000 en el Diario Oficial de la Federación Mexicano, orientadas a regular el comercio electrónico, es legalmente válido contratar y manifestar el consentimiento por cualquier medio electrónico, y que ante cualquier tribunal o autoridad judicial será válido como medio probatorio cualquier documento o archivo electrónico.

d) La utilización del Portal ARKOWOOD atribuye la condición de Cliente de ARKOWOOD y expresa la adhesión plena y sin reservas del Cliente a todas y cada una de las Condiciones Generales en la versión publicada por ARKOWOOD en el momento mismo en que el Cliente acceda al Portal. En consecuencia, el Cliente debe leer atentamente las Condiciones en cada una de las ocasiones en que se proponga utilizar el Portal.

e) El Cliente conoce que el acceso y/o utilización de ciertos servicios y contenidos ofrecidos a los Clientes y/o a través del Portal se encuentra sometida a ciertas condiciones particulares propias que, complementan con la aceptación del Cliente las Condiciones Generales (en adelante, las "Condiciones particulares"). Con anterioridad al acceso y/o la utilización de dichos servicios y contenidos, por tanto, el Cliente ha de leer atentamente también las correspondientes Condiciones Particulares.

5. ACTITUD COMERCIAL Y CAPACIDAD JURÍDICA

1. Los servicios ofrecidos por ARKOWOOD son dirigidos sólo a personas que son legalmente capaces para contratar y tienen la aptitud comercial suficiente para entrar en cualquier clase de negocios que sean lícitos. De conformidad con lo anterior, los servicios no se dirigen a, y no puede usarse por, entre otros, menores de edad, personas físicas o morales quebradas, insolventes, sujetas a concurso, suspensión de pagos o régimen similar, y en general cualquier persona o entidad no apta para ejercer actos de comercio.

2. Igualmente, los servicios no pueden usarse por individuos que pierdan su capacidad de Cliente, ya sea porque el Cliente ha dado por terminado su registro de Cliente, o porque ARKOWOOD haya suspendido o terminado (indefinida o temporalmente) la calidad de Cliente, así como su acceso a los servicios ofrecidos en el Portal.

Objeto

ARKOWOOD permitirá a los clientes a través del portal de www.arkos.com.mx, el acceso y la utilización de diversos servicios y contenidos puestos a su disposición por ARKOWOOD y podrá en cualquier momento y sin aviso previo modificar o eliminar unilateralmente (i) la presentación y configuración del Portal de ARKOWOOD y/o (ii), los Servicios o las condiciones requeridas para acceder y/o utilizar el Portal de ARKOWOOD.

Del registro y cuenta del cliente

1. Si el Cliente desea contratar, solicitar información, acceder a promociones especiales o efectuar pagos en este Portal, podrá registrar una contraseña o clave secreta, para lo cual, el Cliente deberá completar el formulario de registro que se encuentra en el Portal. Esta

contraseña no es requisito para contratar en este Portal, pero permite un acceso personalizado, confidencial y seguro. El Cliente es el responsable de mantener la confidencialidad de su clave secreta registrada en este Portal y de restringir el acceso a su computador o equipo móvil o cualquier otro medio de acceso. Si el Cliente así lo desea, podrá cambiar su clave siguiendo el procedimiento establecido en el Portal. La sola visita de este Portal no te impone obligación alguna, a menos que se haya expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos la voluntad de adquirir determinados bienes o servicios, en la forma indicada en estas Condiciones Generales.

2. Para que puedan suministrarse los Productos y Servicios, el Cliente debe llenar la solicitud de registro, proporcionando y manteniendo actualizada la información veraz, exacta y completa que pida el sistema (por ejemplo, domicilio citando el nombre de la calle, número, colonia, ciudad, Estado y código postal (la "Información "). Los Productos y Servicios sólo serán suministrables en la cobertura que ARKOWOOD tenga disponible. En ningún caso ARKOWOOD será responsable por daños y perjuicios por Información no actualizada.

3. El Cliente tecleará su dirección de correo electrónico que será su "Cuenta Personal" y elegirá a su libre discreción una clave para que ARKOWOOD lo identifique como "Cliente" ("Clave de Acceso").

4. ARKOWOOD se reserva la facultad para, en cualquier tiempo posterior, verificar, validar o volver a comprobar por cualquier medio, la información enviada por el Cliente, y determinar a su sola discreción si el Cliente es elegible para participar en el Portal o bien, darlo de baja o cancelar su acceso al Portal en caso de encontrar información falsa, inexacta o no actualizada.

5. Para llevar a cabo transacciones electrónicas y tener acceso a zonas privadas del Portal, el Cliente deberá: (i) tener membresía vigente de ARKOWOOD y (ii) acceder a su Cuenta Personal tecleando su dirección de correo electrónico y Clave de Acceso en la página de ARKOWOOD.

6. Considerando el aviso de privacidad que implementará ARKOWOOD, cada Cliente será responsable de todas las actividades y cargos en relación con el uso de la Cuenta Personal por cualquier persona o entidad que tenga acceso a dicha cuenta, y será responsable también de asegurarse del cumplimiento de todas estas Condiciones Generales por parte de las personas que tengan acceso a su Cuenta Personal. La Cuenta Personal con ARKOWOOD no puede transferirse sin la previa aprobación por escrito de ARKOWOOD y estará sujeta a cualquier límite y/o restricciones en su uso que ARKOWOOD, de tiempo en tiempo podrá establecer.

7. El Cliente tomará todas las precauciones razonables para asegurar la confidencialidad de la Cuenta Personal y Clave de Acceso que el mismo asignará, y sólo él será responsable por todos los costos, gastos, daños y perjuicios, obligaciones, multas u otros daños económicos, incluyendo los honorarios razonables de abogado y los gastos derivados de cualquier litigio, arbitraje o apelación que proceda, que sea resultado de revelar, o permitir la revelación de cualquier Cuenta Personal o Clave de Acceso. En caso de cualquier revelación u otra violación de seguridad, el Cliente será responsable de cualquier uso no autorizado del Portal hasta que ARKOWOOD reciba el aviso por escrito de tal situación, de conformidad a los canales referidos en el aviso de privacidad.

8. ARKOWOOD tratará la "Información del Registro" de manera automatizada y confidencial, no obstante, ante el evento de existir algún requerimiento judicial, podrá ser transmitida, registrada o dado de alta ante la autoridad competente, con las finalidades que en cada caso corresponda. Todas estas circunstancias serán previa y debidamente advertidas por ARKOWOOD a los Clientes, en los casos y en la forma en que ello resulta legalmente exigible. El Cliente reconoce que, al proporcionar la información de carácter personal requerida, otorga a ARKOWOOD la autorización a que hace mención el Artículo 109 de la Ley Federal del Derechos de Autor publicada el 24 de diciembre de 1996 en el Diario Oficial de la Federación de los Estados Unidos Mexicanos. La prestación del servicio de Portal por parte de ARKOWOOD exige el registro del Cliente para tener acceso a la compra de mercancías a través de internet o vía telefónica, con apego a lo siguiente:

    - El Cliente deberá actualizar en el apartado correspondiente del portal de ARKOWOOD cualquier cambio que sufra la información ingresada al momento de su registro, dentro de un plazo que no excederá de los diez días naturales siguientes a que haya tenido lugar dicho cambio.

    - El Cliente se compromete a: (a) utilizar el Portal y los Servicios conforme con las leyes o reglamentos aplicables (estatales, federales, locales o internacionales), con lo dispuesto en estas Condiciones Generales, la moral u las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, (b) No violar ni afectar en ninguna forma derechos de terceros (enunciativa más no limitativamente: derechos de consumidor, derechos de propiedad intelectual, derechos de autor, marcas o patentes; derechos civiles o comerciales; derechos de privacidad y confidencialidad); afectar la reputación, honor o buen nombre comercial o personal de los otros Clientes, (c) abstenerse de utilizar el Portal y los servicios con fines o efectos ilícitos, contrarios

a lo establecido en las presente Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Portal y los Servicios o impedir la normal utilización o disfrute del Portal y de los servicios por parte de otros Clientes.

6. POLÍTICAS DE SEGURIDAD

ARKOWOOD adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de los datos y de la contraseña del Portal. En caso de detectarse cambios en la información que has registrado en el Portal, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones, o simplemente como medida de protección de la identidad de nuestros Clientes, nuestros ejecutivos podrán contactarlos vía telefónica a fin de corroborar tus datos e intentar evitar posibles fraudes. En caso de no poder establecer el contacto en un plazo de 48 horas, por tu propia seguridad, tu orden de compra efectuada en nuestro Portal no podrá ser confirmada. Los comprobantes de las gestiones realizadas para contactarte y poder confirmar la operación estarán disponibles en nuestras oficinas durante 30 días naturales.

7. ALCANCE DE LOS PRECIOS INFORMADOS EN ESTE PORTAL

ARKOWOOD no modificará las condiciones bajo las cuales haya contratado con los clientes en este Portal. Mientras aparezcan en este Portal, los precios informados estarán a la disposición de los clientes, aunque no sean los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta de ARKOWOOD, como tiendas físicas, catálogos, representantes comerciales, televisión, radio, u otros.

8. PROMOCIONES

Las promociones que se ofrezcan en este Portal no serán necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta de ARKOWOOD. En las promociones que consistan en precio rebajado de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado, se hará en el mismo lugar al cual se despacha el producto comprado, salvo que el cliente solicite, al aceptar la oferta, que los productos se remitan a direcciones distintas, en cuyo caso deberá pagar el valor del despacho de ambos productos. No se podrá participar en estas promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas. Es responsabilidad del Cliente revisar los Condiciones Particulares aplicables a cada promoción que ofrezca ARKOWOOD, ya sea mediante la página web, en tiendas ARKOWOOD, o a través de atención a clientes.

9. COMPRAS

Los Clientes podrán adquirir productos de los que comercialice ARKOWOOD conforme a lo siguiente:

Límites de Compra: Para ser atendible un servicio de entrega a domicilio deberá encontrarse el pedido dentro de los rangos de compra establecidos en el Portal.

Formas de pago: Previa obtención de la pre-autorización del verificador bancario correspondiente respecto de la transacción específica y la obtención de la autorización definitiva en el punto de venta, el Cliente podrá adquirir productos de los que expenda ARKOWOOD utilizando como forma de pago cualquiera de las siguientes: (1) Tarjeta de Crédito Visa o MasterCard y (2) Tarjeta de Débito; siempre y cuando hubieren sido expedidas en el territorio mexicano. El pago con tarjetas de débito se realizará a través de WebPay, sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del usuario. El uso de estas tarjetas se sujetará a lo establecido en estos Condiciones Generales y, en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso, que predominarán en caso de haber contradicción. Todos los aspectos relativos al uso de estas tarjetas bancarias, como su fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se sujetarán, en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. De haber contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento. Si por cualquier motivo se dejare sin efecto una transacción cuyo pago se hubiera realizado con alguno de estos medios, entonces los efectos de la devolución del precio se regirán por las reglas que al efecto el cliente haya pactado con su banco y a las instrucciones que establezca la CNBV. En el Portal se podrá hacer ofertas especiales asociadas a uno o más medios de pago.

10. DEVOLUCIONES, REEMBOLSOS, CANCELACIONES Y CAMBIOS

En cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, nuestra empresa garantiza a todos nuestros clientes el derecho a devolver productos adquiridos a través de nuestra página web, bajo los siguientes términos y condiciones:

a) **Derecho de devolución:** El cliente podrá revocar su compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega del producto, sin necesidad de justificar motivo y sin penalización alguna. Para ejercer este derecho, el cliente deberá notificarlo por escrito a nuestro correo de servicio al cliente: servicioalcliente@arkos.com.mx, indicando número de pedido, producto y motivo de devolución (opcional).

b) **Condiciones del producto:** Los productos deberán devolverse en su empaque original, sin haber sido utilizados, instalados, modificados ni dañados. No se aceptarán devoluciones de productos que presenten desgaste por uso,

manipulación indebida o alteración.

c) **Exclusiones:** No aplican devoluciones en los siguientes casos:
   I. Productos fabricados a la medida, personalizados o bajo pedido especial.
   II. Productos vendidos en liquidación o remate.
   III. Materiales que, por su naturaleza (cemento, yeso, pinturas, adhesivos u otros insumos perecederos), no puedan ser devueltos una vez abiertos.

d) **Proceso de devolución:** Una vez aceptada la solicitud, el cliente deberá enviar el producto a la dirección indicada por la empresa. Los gastos de envío por devolución correrán a cargo del cliente, salvo que el error en el envío o la entrega del producto sea responsabilidad de la empresa. La empresa se compromete a reembolsar el monto pagado en un plazo máximo de 15 días hábiles, utilizando el mismo medio de pago empleado en la compra.

e) **Cancelación de pedidos:** El cliente podrá cancelar un pedido antes de que sea enviado. En caso de cancelación posterior al envío, deberá aplicarse el procedimiento de devolución señalado en esta política.

11. POLÍTICA DE ENTREGAS

En cumplimiento con la Ley Federal de Protección al Consumidor, nuestra empresa informa a todos los clientes las condiciones de entrega de los productos adquiridos a través de nuestra página web:

Cobertura de entregas: Realizamos entregas únicamente dentro del territorio nacional, en las direcciones proporcionadas por el cliente al momento de la compra. No se realizan entregas en apartados postales ni en domicilios sin referencia verificable.

Costos de envío: El transporte y los costos de envío serán asumidos por el cliente, y se calcularán en función del peso, volumen, destino y características del producto. Dichos costos serán informados y aceptados por el cliente antes de finalizar la compra.

Tiempos de entrega: El tiempo de entrega será de entre 10 y 15 días hábiles contados a partir de la confirmación del pago. En caso de retrasos por causas de fuerza mayor (fenómenos naturales, cierres de vías, conflictos laborales, etc.), la empresa informará oportunamente al cliente.

Recepción del pedido: El cliente o la persona autorizada deberá revisar la mercancía al momento de la entrega y firmar de recibido. En caso de daños visibles en el empaque o producto, deberá anotarse en la guía de entrega antes de firmar.

Responsabilidad de la empresa: La responsabilidad de la empresa sobre la mercancía termina en el momento de la entrega al cliente o transportista contratado por el cliente. Una vez entregado el pedido, el cliente asume el riesgo y responsabilidad por el uso, almacenamiento y conservación del producto.

Reprogramación o imposibilidad de entrega: Si la entrega no puede realizarse por causas imputables al cliente (dirección incorrecta, ausencia en el domicilio, negativa de recepción), los costos de reenvío correrán nuevamente por cuenta del cliente.

Facturación: Para poder facturar las compras realizadas, el Cliente deberá contactarnos por medio de nuestro servicio de atención al cliente al número telefónico +52 55 2849 5128 en un horario de lunes a viernes de 9:00 am a 19:00 pm y sábados de 9:00 a 12:00.

El plazo máximo para solicitar la factura por las compras realizadas, será el último día del mes siguiente a la fecha de su compra

12. GARANTÍA DE CALIDAD Y FUNCIONAMIENTO

En cumplimiento de lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, los productos comercializados por ARKOWOOD cuentan con una garantía mínima de 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha de entrega al consumidor, sin perjuicio que se otorguen plazos más amplios según el fabricante o proveedor.

La garantía cubre defectos de fabricación, calidad y funcionamiento que impidan el uso normal del producto bajo condiciones adecuadas de instalación, operación y conservación.

Opciones del Consumidor: En caso de que el producto presente defectos o no corresponda a lo ofrecido, el consumidor tendrá derecho a elegir entre:

- Reparación gratuita del producto.
- Reposición del producto por otro de la misma especie y características.
- Devolución de la cantidad pagada.

Excepciones a la garantía: La garantía no será válida en los siguientes casos:

- Daños ocasionados por un uso inadecuado o negligente.
- Instalación incorrecta realizada por personal no autorizado.
- Desgaste normal de los materiales por el uso propio del producto.

Procedimiento para hacer válida la garantía: El consumidor deberá presentar la póliza de garantía, nota o factura de compra y comunicarse a través de los siguientes medios:

- Correo: sericioalcliente@arkos.com.mx
- Teléfono: Teléfono de contacto: +52 55 2849 5128

Tiempo Prorrateable: El tiempo de garantía de nuestro producto tendrá vigencia a partir de la fecha de compra del producto, la cual corresponde a la fecha registrada en la factura de compraventa.

En **ARKOWOOD**, todas las garantías son prorrateables de la siguiente manera:

Años	0 – 1	1 – 2	3 – 4	5 –6	7 – 8	9- 10
% de reposición	100%	80%	60%	40%	20%	10%

Lo anterior implicará, que de acuerdo al tiempo que haya transcurrido entre la fecha de compra y la solicitud de garantía será la cobertura de la misma.

La cobertura de la garantía está condicionada a la observancia por parte del cliente de la ficha técnica, las recomendaciones de instalación, mantenimiento y uso del producto.

La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico; según el caso, se solicitará un tramo del producto presuntamente afectado.

Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de veinte (20) días hábiles siguientes a la recepción, sin embargo, debe tener en cuenta que, si se requiere evidencia del producto instalado para ser analizado por el fabricante, el plazo de respuesta podría extenderse.

Cuando proceda la reposición, se realizará dentro de los treinta (30) a noventa (90) días hábiles contados a partir del día siguiente a la respuesta del área técnica respecto a la aceptación de la garantía, debido a que el producto que se comercializa es importado y al momento de la aceptación de garantía podríamos no tener existencias.

Para agilizar la respuesta en la solicitud de garantía, le recomendamos suministrar la mayor información posible (fotos, videos).

Si no cuenta con la factura, suministre los datos de la compra (nombre del titular, fecha, valor) para gestionar la solicitud de garantía.

La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido determina que:

1. Hubo fuerza mayor o caso fortuito.
2. El hecho de un tercero.
3. El uso indebido del bien por parte de consumidor.
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en la ficha técnica, el manual del producto y en la garantía.

13. ALCANCES Y LIMITACIONES A LA RESPONSABILIDAD DE ARKOWOOD

ARKOWOOD NO TENDRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD, SEÑALANDO EN FORMA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA, EN CASO QUE:

a. Investigar la veracidad de la información capturada en la forma de registro del Portal y enviada por el Cliente;

b. Investigar ni garantizar la calidad ni capacidad jurídica o aptitud comercial de los Clientes;
c. Existan fallas técnicas en el sistema, en el Portal o del Internet, de cualquier naturaleza análoga, que estén fuera de su alcance y control;
d. Información, ofertas, promociones o comunicaciones provenientes de Portal s o páginas electrónicas ajenas a ARKOWOOD (particularmente en los casos de links o ligas externas, así como publicidad o banners que aparezca(n) en el Portal que haga referencia o conduzca a Portal s externos, ajenos o de terceras personas);
e. Los Clientes violen algún derecho de terceros, ya sea por la información que los Clientes proporcionen al registrarse en el Portal, o bien por su conducta y/o actividades realizadas en línea (violaciones a derechos de autor, marcas o propiedad intelectual en general;
f. Publicar o comunicar materiales ofensivos, engañosos, tendenciosos, difamatorios o violatorios de alguna ley;
g. No cumplir con contratos o transacciones realizadas en línea o a través de cualesquiera de los servicios proporcionados por ARKOWOOD.

ARKOWOOD estará, en todo caso, obligada a cumplir con sus compromisos y obligaciones aquí asumidas, siempre y cuando, los Clientes cumplan con todos los compromisos y obligaciones aquí adquiridos por ellos, en particular los referentes a pagos. Cualquier incumplimiento de alguna de las partes al contrato o Condiciones Generales traerá por consecuencia, sin necesidad de que medie resolución judicial al efecto, la rescisión inmediata de la relación contractual, sin perjuicio de las acciones legales que la parte afectada instaure contra la parte que incumple.

En ningún caso ARKOWOOD será responsable de daños, pérdidas o gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes, que surjan en relación con este Portal o su uso o imposibilidad de uso por alguna de las partes, o en relación con cualquier falla en

el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión de virus de computadora o falla de sistema o línea, aún en el caso de que ARKOWOOD, o sus representantes fueran informados sobre la posibilidad de dichos daños, pérdidas o gastos. El uso de ligas o links con otras páginas electrónicas de Internet será bajo el propio riesgo del Cliente; ARKOWOOD no investiga, verifica, controla ni respalda el contenido, la exactitud, las opiniones expresadas y otras conexiones suministradas por estos medios. En cualquiera de los casos la Responsabilidad máxima por parte de ARKOWOOD será hasta por la cantidad pagada por el Cliente por los servicios otorgados.

En cualquiera de los casos la Responsabilidad máxima por parte de ARKOWOOD será hasta por la cantidad pagada por el Cliente por los servicios otorgados.

14. PROPIEDAD INDUSTRIAL

Los contenidos de este portal, incluyendo en forma enunciativa más no limitativa: las pantallas relativas a los servicios de ARKOWOOD, los programas, bases de datos, redes, archivos, gráficas, logos, íconos, imágenes, audio, clips y software que permiten al Cliente acceder, son propiedad de ARKOWOOD y están protegidas por las leyes y tratados internacionales en materia de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El contenido y software sólo pueden ser usados como un recurso de compra, cualquier otro uso, incluyendo la reproducción, modificación, distribución, transmisión, re-publicación, exhibición o ejecución del contenido de esta página se encuentran estrictamente prohibidas. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dichos contenidos serán objeto de todas las acciones judiciales pertinentes que apliquen según las legislaciones aplicables.

15. COMPETENCIA

Las operaciones comerciales que se realicen entre ARKOWOOD y sus Clientes estarán regidas tanto por la Ley Federal de Protección al Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la legislación común, y por lo tanto, cualquier controversia que derive de la aplicación de la misma se ventilará ante las autoridades administrativas y/o judiciales competentes de la ciudad de los domicilios de los contratantes, renunciando expresamente a cualquiera otra jurisdicción que les pudiera corresponder por razón de su domicilio presente o futuro. Con relación a la información comercial y disposiciones generales para los productos que ofrece ARKOWOOD se observa lo dispuesto en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables a los mismos.

Aceptación, Modificaciones y no renuncia de los Condiciones Generales y de los Derechos y Obligaciones derivados de los mismos.

I. En caso de que ARKOWOOD no siga o no adopte de tiempo en tiempo alguna de las políticas aquí establecidas, no se entenderá que renuncia a ellas, o que este convenio se haya modificado o renovado. La relación entre los Clientes y ARKOWOOD se regirá siempre por los Condiciones Generales aquí establecidos y aceptados por las partes.

II. Estos Condiciones Generales podrán ser modificados por ARKOWOOD de tiempo en tiempo previo aviso al Cliente mediante la publicación respectiva en la sección denominada Aviso Legal del Portal ARKOWOOD. Es obligación del Cliente visitar estos Condiciones Generales con frecuencia razonable para estar enterado de los cambios a los mismos.

III. El Cliente acepta estos Condiciones Generales, enunciativa mas no limitativamente, ya sea pulsando (haciendo click en) el botón en la página del registro titulado "Acepto" o accediendo, usando, visitando, listando bienes o servicios, subastando, vendiendo o comprando en el Portal.

16. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

Las partes serán responsables cada cual de cumplir lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en relación con la información que al amparo de este contrato intercambien. Así mismo, la información que ARKOWOOD reciba del Cliente quedará regulada por el Aviso de Privacidad correspondiente disponible en el Portal, ratificando el Cliente su conformidad al haber leído y entendido sus alcances y aceptado sus modificaciones por cambios de ley.

17. CONDUCTA DEL USUARIO

Tú como usuario del Portal aceptas que está prohibido proporcionar a través del mismo, cualquier información que:

1) No sea de tu propiedad, o no tengas autorización de uso del titular.

2) Promueva realizar algún ilícito.

3) Indique algún tipo de difamación.

4) Implique discriminación.

5) Sea falsa y/o desactualizada.

6) Indique alguna idea y/o sentimiento en contra de las buenas costumbres y usos de la sociedad.

7) Invite a la violencia.

8) Sea Obscena.

9) Contenga virus informáticos o programas que alteren el buen funcionamiento del SITIO.

Tú como Cliente o usuario del Portal deberás ABSTENERTE de utilizar como medio de pago tarjetas de crédito o débito, cuentas y claves de acceso de cualquier medio de pago que hayan sido robadas o clonadas, aun cuando estas no hayan sido reportadas por el titular de la cuenta ante las autoridades correspondientes, o instituciones financieras que las otorgó; en el entendido que ARKOWOOD se reserva las acciones legales que correspondan.

Además aceptas que está prohibido utilizar o intentar utilizar cualquier otra máquina, software, herramienta, agente u otro dispositivo o mecanismo (incluyendo sin limitación navegadores, spiders, robots, agentes inteligentes) para navegar o buscar en este Portal, cuando la finalidad sea ilegitima o no haya motivo para su uso, utiliza para ello agentes de búsqueda disponibles de ARKOWOOD en este Portal y otros navegadores de terceros que generalmente están disponibles (ejemplo, Google Chrome o Microsoft Explorer).

Tienes prohibido violar la seguridad del Portal; utilizar dispositivos o procesos que interfieran con el funcionamiento del Portal; explorar, realizar, o intentar realizar minería de datos, para escanear o demostrar la vulnerabilidad de un Sistema informático y/o algún apartado con información en el Portal. Cualquier trasgresión al Portal dará lugar a acciones civiles y penales en tu contra y el hecho de que ARKOWOOD no actúe en consecuencia no implica una renuncia o limitación a sus derechos.

ARKOWOOD tratará la información que registres de manera automatizada y confidencial, de conformidad a los lineamientos del Aviso de Privacidad disponibles en el Portal. No obstante, ante el evento de existir algún requerimiento de Autoridad, la información podrá ser revelada o transmitida a la autoridad competente, con las finalidades que en cada caso corresponda. Todas estas circunstancias serán previa y debidamente advertidas por ARKOWOOD para tu conocimiento.

Podrás actualizar tu información personal o eliminarla en las secciones donde la proporcionaste. Aclarando que proporcionar cualquier información falsa o inexacta constituye el incumplimiento de estas Condiciones Generales. Al confirmar tu compra y finalizar el proceso de pago, estás de acuerdo en aceptar y pagar por los artículos solicitados, otros gastos asociados como servicio de envío, así como en los datos de facturación proporcionados a ARKOWOOD.

18. LEYES Y JURISDICCIÓN

Las operaciones comerciales que realicen ARKOWOOD y sus Clientes usuarios estarán regidas por las leyes y normas mexicanas; y cualquier controversia que surja derivada del uso de los Productos y/o Servicio se someterá a los tribunales de Estado de México.

Los Condiciones Generales se encuentran vigentes desde la fecha de su publicación en el Portal y permanecerán vigentes hasta su terminación; ARKOWOOD puede terminarlos discrecionalmente en cualquier momento sin previo aviso. El Cliente podrá terminar este contrato dejando de usar el Portal y terminando cualquier SERVICIO ofrecido por ARKOWOOD, en cuyo caso deberá eliminar de sus archivos físicos o electrónicos cualquier contenido que haya copiado, o descargado de este Portal.

La impresión del Aviso Legal del Portal, o de cualquiera de sus secciones, que incluyen las Condiciones Generales, y aviso de privacidad; así como cualquier comunicación que se tenga por medios electrónicos servirán como prueba plena en cualquier procedimiento administrativo y/o judicial.

SI USTED NO ACEPTA ESTOS CONDICIONES GENERALES, FAVOR DE ABSTENERSE DE REGISTRARSE.

Creación: 02 de septiembre 2025