

Aviso

Estimado cliente:

Te informamos que el 31 de diciembre de 2018 fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Decreto de Estímulos Fiscales Región Fronteriza Norte que contempla algunos cambios en el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Efectivo al 10 de enero de 2019, en nuestra tienda Matamoros, los precios en anaqueles están siendo actualizados por lo que aún pudieran reflejar precios con el IVA del 8% anterior.

Todas las devoluciones sin ticket, se harán a tarjeta de cambio y al precio e IVA vigente según el Decreto de Estímulos Fiscales Región Fronteriza Norte (16%).

Agradecemos tu comprensión.

Transacciones por internet

I. Disposiciones Generales

A. Información y Obligaciones del Vendedor.

DQ Industrial S. de R.L. ("DQ INDUSTRIAL"), con domicilio en Calle 12 y laguna de Chairel, San Francisco 201, en el municipio de H. Matamoros, Tamaulipas, es quien vende de manera directa y sin intermediarios, los productos ofrecidos en esta Página. Toda transacción realizada a través de la Página, se sujetará a los términos y condiciones aquí expresados.

B. Aceptación de los términos y condiciones.

Cada vez que ingreses a esta página de internet www.dqindustrial.com (la "Página") proporcionada por DQ INDUSTRIAL, y hagas uso de la misma como cliente ("Cliente"), aceptas los términos y condiciones (los "Términos y Condiciones") aquí expresados, por lo que te pedimos los revises con detenimiento antes de realizar una transacción. En caso de que no estés de acuerdo con los presentes términos y condiciones, deberás abstenerte de llevar a cabo cualquier transacción, así como de brindar información personal dentro de esta Página. Estos términos y condiciones podrán ser modificados ocasionalmente por DQ INDUSTRIAL, por lo que te recomendamos que realices consultas periódicas a los mismos para conocer las disposiciones vigentes al momento de tu compra.

C. Objeto de la página

El uso de esta Página será exclusivamente para que, como Cliente, consultes de manera personal la información relacionada a los productos que DQ INDUSTRIAL pone a la venta a través de la misma. Por lo tanto, no se le puede dar otro uso a la Página, por lo que no se podrá copiar, reenviar, reproducir, reutilizar, vender, transmitir, distribuir, bajar, otorgar licencia, modificar, publicar o usar de alguna otra manera el contenido de la Página para fines públicos o comerciales. En ningún caso se podrá entender o interpretar que se está entregando u otorgando alguna concesión o licencia respecto de ningún derecho de propiedad intelectual. No se permite formar vínculo o hacer referencias de la Página, a menos que se permita expresamente por escrito por parte de DQ INDUSTRIAL.

D. Obligaciones del cliente

Cada vez que haces uso de esta Página, te obligas a través de estos Términos y Condiciones a:

- a. Hacer uso de esta Página de conformidad con los Términos y Condiciones aquí establecidos, así como a las Condiciones de Uso de la Página que podrás encontrar dentro de la misma.
- b. Realizar operaciones legítimas, ya sean de manera personal o a nombre de quien estés autorizado para representar legalmente.
- c. Ser responsable de todos los cargos, cuotas e impuestos derivados de las transacciones realizadas.
- d. Proporcionar información veraz, precisa y legítima que se solicite para llevar a cabo la transacción de compraventa de los productos aquí ofrecidos.
- e. No acceder a través de la Página a información de terceros.
- f. No permitir que terceros no autorizados realicen las operaciones a través de la Página sin tu consentimiento.
- g. No suplantar a ninguna persona física o moral, ni utilizar o proporcionar una dirección de correo falsa o que no corresponda a ti.

E. Actualización de la Información.

DQ INDUSTRIAL podrá modificar el contenido de la Página en cualquier momento y no asume ningún compromiso de actualizarlo en determinado momento. Como Cliente, tienes la posibilidad de consultar, verificar o ratificar cualquier información contenida en la página a través de los datos de contacto que para este efecto se proporcionan, o directamente en cada una de nuestras Tiendas.

F. Comunicación con el Cliente.

Como Cliente aceptas utilizar el correo electrónico como medio de comunicación, por lo que todos los convenios, avisos, información o comunicados que se te envíen por este medio, se considerará que reúnen los requisitos legales como si los mismos hubiesen sido efectuados por escrito.

II. Disposiciones sobre la compra de productos

A. Condiciones de Compra.

Los productos comprados por el Cliente a través de la Página se regirán por estos Términos y Condiciones de contratación para la compra venta de productos al por menor y las disposiciones fiscales aplicable

DQ INDUSTRIAL realiza todo el esfuerzo posible para que el contenido de la Página resulte lo más preciso posible; sin embargo, en ocasiones pueden existir errores o inexactitudes, incluyendo, entre otros, en la descripción, la calidad, la disponibilidad, la imagen, los términos de pago, las ofertas aplicables o el precio del producto. Así mismo, dentro de la aplicación web para igualación de colores de pintura en línea, los códigos de colores de pintura que se muestran en pantalla son aproximados por lo que el producto aplicado podría variar.

Los colores, tonalidades, patrón, textura y veteado de pisos, muros y azulejos cerámicos son aproximados, por lo tanto, puede existir inexactitud y variación en los mismos, inclusive en mercancía del mismo SKU, DQ INDUSTRIAL no se hace responsable de la diferencia de estos productos ni garantiza la existencia de suficiente mercancía similar para una orden de compra.

DQ INDUSTRIAL con la finalidad de beneficiar al mayor número posible de clientes y recordando que se dedica a la venta de productos al por menor, y que dirige sus ventas a sus clientes y consumidores finales

puede optar por: vender a cada cliente un número máximo de 1 producto del mismo tipo, abstenerse de realizar ventas a los revendedores o que su compra sea con la finalidad de reventa o de depredación de precios.

B. Moneda de la Operación.

La moneda que se utilizará en las operaciones que se realicen a través de esta Página será el Peso, moneda del curso legal de los Estados Unidos Mexicanos.

C. De la calidad y características de los productos ofrecidos.

DQ INDUSTRIAL vende a través de la Página los productos ofrecidos que se muestran para su venta en línea en el catálogo. Las características de cada producto serán descritas dentro de la Página, por lo que DQ INDUSTRIAL se obliga, en caso de una compraventa, a entregar el producto con las características indicadas en su descripción, salvo por lo descrito en la sección II. inciso A. anterior.

Así mismo, cabe destacar que el servicio de entrega a domicilio de los productos no incluye servicio de instalación ni servicio de corte de ningún tipo, ambos servicios deberán solicitarse por separado.

D. Del precio de y los productos ofrecidos.

Los precios de cada uno de los productos ofrecidos, y en su caso, las promociones aplicables a los mismos, serán publicados a través de la Página; dichos precios serán perfectamente identificables y atribuibles a cada producto del que se trate, salvo por lo descrito en la sección II. inciso A. anterior. DQ INDUSTRIAL podrá ofrecer precios y ofertas para la venta de productos en esta Página que varíen con respecto a los precios y ofertas sobre los mismos productos en Tiendas físicas, mismas que serán únicamente aplicables a las transacciones de compraventa realizadas por este medio y para la ciudad o entidad así indicada; por lo que por ningún motivo DQ INDUSTRIAL se obliga a respetar los precios publicados dentro de esta Página para las transacciones realizadas en alguna de nuestras Tiendas físicas o en otras ciudades o entidades a las indicadas.

E. Pago de los productos.

a. Pagos en la página:

Para poder llevar a cabo la transacción de compraventa mediante esta Página, como Cliente deberás contar con una tarjeta de crédito o débito debidamente expedida por una Institución Bancaria legalmente constituida bajo las leyes mexicanas, o bien, alguno de los métodos de pago disponibles en DQ INDUSTRIAL y que se autorice el cargo que se pretende hacer derivado de la compra de los productos. DQ INDUSTRIAL en ocasiones podrá variar los métodos de pago y/o las tarjetas de Instituciones Bancarias que acepta en este portal.

La transacción de compraventa mediante esta Página es administrada por **DQ INDUSTRIAL** por lo que DQ INDUSTRIAL no almacena, procesa ni transmite datos bancarios del Cliente. DQ INDUSTRIAL buscando implementar las mejores prácticas verifica que **DQ INDUSTRIAL** cuente con las certificaciones **Payment Card Industry Data Security Standard** (en lo sucesivo “PCI”) y aún y cuando DQ INDUSTRIAL utiliza medios de la industria para proteger su sitio web, Internet no es 100% seguro por lo cual sugerimos al Cliente el cuidado y buen uso de su información confidencial (nombre del titular de tarjeta de crédito o débito, número de tarjeta, fecha de expiración, exceptuando el Código de seguridad, el cual en aras de proteger la información confidencial del Cliente no será guardado por **DQ INDUSTRIAL**); por lo anterior, DQ INDUSTRIAL no se hace responsable por daños o mal uso de los datos señalados anteriormente.

Referente al método de pago vía Transferencia Bancaria, el Cliente tendrá un máximo de 24 horas para realizar el pago total de su orden de compra, a partir de que DQ INDUSTRIAL confirma dicha orden y notifica al Cliente los datos correspondientes para realizar la Transferencia Bancaria a través del correo electrónico registrado en la orden de compra; en caso contrario, se procederá con la cancelación de la misma. La transacción es administrada por STRIPE (en lo sucesivo “STRIPE”) por lo que DQ INDUSTRIAL no almacena, procesa ni transmite datos bancarios del cliente). STRIPE ofrece seguridad y confidencialidad de los datos proporcionados, al contar con un servidor seguro bajo el protocolo SSL (Secure Socket Layer) de tal manera que la información enviada se transmite de manera encriptada para asegurar su protección; por lo anterior, DQ INDUSTRIAL no se hace responsable por daños o mal uso de los datos señalados anteriormente.

DQ INDUSTRIAL podrá revisar, únicamente a través de la Institución Bancaria Adquirente, la información proporcionada para realizar la transacción en línea, inclusive una vez realizada la transacción electrónicamente, debiendo el Cliente acreditar cuando le sea solicitado, que la información previamente proporcionada es la correcta.

b. Pago en tienda:

Como Cliente en línea, podrás realizar la transacción de compraventa de tu orden mediante el método “PAGO EN TIENDA”, mismo que es aplicable únicamente para compras en línea con opción de Entrega a Domicilio sin que la forma de entrega pueda ser modificada

El pago bajo esta modalidad podrá ser realizado en cualquiera de las formas de pago disponibles en tiendas físicas DQ INDUSTRIAL:

- i. Efectivo en pesos mexicanos.
- ii. Tarjeta de crédito/débito Visa, MasterCard y American Express.
- iii. Transferencia electrónica.

Condiciones aplicables a la modalidad “Pago en Tienda”:

- iv. Una vez confirmada su orden, el Cliente tiene 24 horas para realizar el pago de ésta; de lo contrario, el Cliente recibirá un correo donde se le informará la cancelación de su orden debido a que el pago no fue confirmado.
- v. Podremos asegurar el resguardo del inventario de la orden hasta recibir el pago de la misma.
- vi. Una vez efectuado el “Pago en Tienda”, el Cliente recibirá un correo de confirmación de la compra, informándole la fecha de entrega de los productos.
- vii. Solamente se podrá hacer el “Pago en Tienda” de la orden como transacción individual en tienda sin poder agregar artículos a la misma. En caso de que el Cliente opte por realizar compras adicionales en tienda, deberán pagarse en una transacción distinta.
- viii. Para promociones de Meses sin Intereses serán aplicables los que se encuentren vigentes en tienda con las tarjetas participantes.
- ix. En caso de que el Cliente opte por realizar la devolución de los productos, aplican las disposiciones del apartado J. de nuestros términos y condiciones.

F. Comprobante de compra.

Una vez realizada la transacción de compraventa a través de esta Página, y que el pago haya sido autorizado por la Institución Bancaria emisora de la tarjeta de crédito o débito, o bien, acreditado según corresponda a otro medio de pago, aparecerá una pantalla que te indicará que recibirás un correo electrónico donde se te indicarán los siguientes pasos para la entrega de tus productos, salvo por lo descrito en la sección II. inciso A. anterior.

En cuanto recibas el comprobante y confirmación de compra deberás imprimirlo y presentarlo al momento en que se te haga entrega de los productos comprados. Cada comprobante de compra contiene información indispensable para la entrega de los productos, por lo que no deberás alterar, rayar, modificar o falsificar la información contenida en este documento.

G. Entrega y Recepción de los productos.

Cada vez que realizas una compra a través de esta Página, se te presentarán dos métodos para la entrega y recepción de los productos comprados:

- a. **Entrega en Tienda:** Deberás elegir la tienda en la que deseas recoger tus productos, para ello, podrás revisar la disponibilidad de productos que tiene la tienda de tu elección antes de realizar la transacción; una vez realizada ésta deberás esperar a recibir un correo electrónico que te indique la fecha a partir de la cual puedes recoger tus productos comprados. Para que te sean entregados los productos comprados, deberás acudir a la Tienda que seleccionaste, mostrar el comprobante de compra que imprimiste al final de la transacción o el correo electrónico de confirmación de compra, así como tu identificación oficial con fotografía ya sea credencial INE, pasaporte vigente, cédula profesional o documento que acredite la estancia legal en el país (en caso de extranjeros), o bien, aquella identificación oficial vigente de la persona autorizada para recibir los productos. DQ INDUSTRIAL puede solicitar la tarjeta física bancaria con la que se realizó la compra para realizar validaciones adicionales. Recuerda que únicamente haremos la entrega de los productos comprados a ti o a la persona que hayas autorizado dentro del proceso de la transacción.
- i. El tiempo máximo para recoger tus productos en tienda es de 15 días naturales a partir de la fecha en la que recibiste el correo electrónico donde se te notifica que tus productos están listos para recoger en la tienda seleccionada. Si en este tiempo no se recoge la mercancía, automáticamente procederemos a realizar la cancelación de tu orden y a solicitar la devolución íntegra de tu pago a su forma original, mismo que se verá reflejada de 7 a 15 días hábiles contados a partir de la fecha de cancelación de la orden, o conforme a las políticas de la Institución Bancaria o forma de pago utilizada por el Cliente, en cuyos casos, los plazos en que esto se verifique es responsabilidad de la Institución Bancaria o la forma de pago elegida por el Cliente.
- ii. El tiempo estimado de entrega de tus productos de Pedido Especial, podrá ser a partir del 7 séptimo día contado a partir de la fecha de tu compra, según el producto elegido. Podrás identificar los mismos en el sitio web con la leyenda “Pedido Especial”, así como consultar previamente el tiempo estimado de entrega de cada producto desde su nombre, página de descripción en el sitio web o bien, en el detalle de tu carrito de compra o correo de confirmación de compra.
- b. **Entrega en Domicilio:** en caso de que hayas optado por la entrega a domicilio, aplicarán las siguientes disposiciones:
 - a. Antes de efectuar la transacción, se te indicará el tiempo en el cual tu compra puede ser entregada, el cual podrá ser a partir de las 48 horas contadas a partir de la fecha de compra. El tiempo estimado de entrega de tus productos de Pedido Especial, podrá ser a partir del séptimo día contado a partir de la fecha de tu compra, según el producto elegido. Podrás consultar previamente el tiempo estimado de entrega de cada producto desde su nombre, página de descripción en el sitio web o bien, en el detalle de tu carrito de compra o correo de confirmación de compra.
 - b. Antes de efectuar la transacción, deberás indicarnos la fecha de tu preferencia para recibir la compra, pudiendo ser: de lunes a domingo, exceptuando los días festivos 1º de enero y 25 de diciembre.
 - c. La Entrega a Domicilio sin costo para transacciones en línea, aplica en todas las categorías del sitio y con un mínimo de compra de \$699.00 MXN. Dicha Entrega a Domicilio sin costo será válido dentro de la zona local. En la ciudad de H. Matamoros, Tamaulipas, México.
 - d. La Entrega a Domicilio considerada como flete foráneo, tendrá un costo desde \$125.00 MXN (incluye IVA) en productos seleccionados. Este costo de flete foráneo aplica en transacciones que incluyan únicamente los productos seleccionados. En caso de que la transacción incluya productos no participantes, se calculará el costo del mismo según la distancia desde la tienda que entrega la mercancía (no aplicará el costo desde \$125.00 MXN señalado en este inciso; dicha tienda no necesariamente será la más cercana al domicilio.

- e. Salvo que aplique alguna promoción, cuando no supere el monto de compra mínimo, la Entrega a Domicilio tiene un costo que deberá ser pagado por el Cliente al momento de la transacción. Este costo te será mostrado y estará claramente identificado dentro de la transacción.
- f. Los productos únicamente podrán ser entregados en el domicilio expresado para tal efecto en la transacción. Asimismo, la recepción de productos deberá ser hecha por el Cliente, o bien, por la persona autorizada para recibir los productos en la transacción, quien deberá presentar una identificación oficial con fotografía ya sea credencial INE, pasaporte vigente, cédula profesional o documento que acredite la estancia legal en el país (en caso de extranjeros), así como el comprobante de compra o el correo electrónico de confirmación de la transacción.
- g. Todas nuestras órdenes de entrega a domicilio incluyen maniobra básica, siendo únicamente a nivel de planta baja y dentro del domicilio en donde se pondrá la mercancía.
- h. En caso de un edificio de departamentos la mercancía se dejará dentro del domicilio o departamento, siempre y cuando el acceso permita que la mercancía pueda acceder libre de daño.
- i. No se realizan las siguientes maniobras durante la entrega de mercancía:
 - i. No se realizan volados de mercancía.
 - ii. No se realiza la instalación del producto.
 - iii. No se recoge el producto usado por el cliente.
 - iv. No se retiran puertas y ventanas para acceder con la mercancía al domicilio.
 - v. No se desarma el producto con el objeto de poder ingresar el producto al domicilio (garantía de producto).
 - vi. No se mueven muebles, el espacio de acceso deberá estar libre para evitar daños a las instalaciones y la mercancía.
- vii. En caso de escaleras, el espacio debe ser lo suficientemente amplio para evitar daños.
 - j. Material básico de construcción se deja a pie de camión o de banqueta.
 - k. El tiempo máximo para que recibas tus productos en el domicilio registrado en tu orden de compra es de 15 días naturales a partir de la fecha en la que recibiste tu correo electrónico donde se te notifica que tu orden está en tránsito. Si durante este periodo no fue posible contactarte al teléfono que nos proporcionaste ni en el domicilio indicado, automáticamente procederemos a realizar la cancelación de tu orden y a solicitar la devolución íntegra de tu pago a su forma original, mismo que se verá reflejada de 7 a 15 días hábiles contados a partir de la fecha de cancelación de la orden, o conforme a las políticas de la Institución Bancaria o forma de pago utilizada por el Cliente, en cuyos casos, los plazos en que esto se verifique es responsabilidad de la Institución Bancaria o la forma de pago elegida por el Cliente.
- l. Si debido a reprogramaciones o causas del Cliente, DQ INDUSTRIAL se ve imposibilitado a realizar la entrega al Cliente, el tiempo de resguardo máximo de la mercancía será de 15 días naturales a partir de la primera fecha señalada para entrega, por lo que DQ INDUSTRIAL procederá a realizar la cancelación de tu orden y a solicitar la devolución íntegra de tu pago a su forma original, mismo que se verá reflejada de 7 a 15 días hábiles contados a partir de la fecha de cancelación de la orden, o conforme a las políticas de la Institución Bancaria o forma de pago utilizada por el Cliente, en cuyos casos, los plazos en que esto se verifique es responsabilidad de la Institución Bancaria o el método de pago elegido por el Cliente.

Al recibir tus productos, independientemente de la opción de entrega que hayas elegido, deberás (i) firmar los folios de entrega y (ii) realizar una inspección física de la misma para garantizar que la recibes sin defectos evidentes como golpes, raspados de pintura, deterioro físico, etc.

H. De las Garantías.

La garantía de cada producto, incluyendo aquellos que son de Pedido Especial, será entregada con el mismo, ya sea en su interior o en el empaque. Para hacer válida la garantía, podrás seguir las instrucciones expresadas en cada una de ellas y contactar a la persona indicada en los teléfonos que aparecen para tales efectos, o bien, podrás presentarte directamente en alguna de nuestras Tiendas que se encuentran ubicadas a través de la República Mexicana e informarte en el módulo de servicio al cliente.

Todas las garantías de nuestros productos tendrán una vigencia mínima de 90 días en todas sus piezas y componentes, dicho término iniciará a partir de la fecha de compra o en la que el cliente reciba su producto, lo que suceda después, y tal como se define anteriormente, las condiciones específicas de como aplicará cada garantía se definirán en la póliza de garantía que vendrá dentro del producto o en su empaque.

Referente al servicio de venta de garantía extendida, la cual puede variar entre 1 a 3 años dependiendo del artículo (ver artículos aplicables), solo será posible adquirirla en las compras realizadas físicamente en tienda. Ahora bien, la compra del servicio de garantía extendida NO podrá ser adquirida en las compras realizadas en esta Página. Para los clientes que deseen adquirir el servicio de venta de garantía extendida, en los artículos aplicables, los invitamos a acudir a nuestras tiendas físicas para adquirir su producto y garantía extendida.

I. Garantía de precios.

Si encuentras en otra tienda un precio actual más bajo para un producto idéntico que tengamos en existencia, lo igualamos y te damos un 10% de descuento adicional. No aplica en productos similares, genéricos, remates, pedido especial, discontinuados, obsoletos o defectuosos, precios mayoreo, mercancía abierta, servicios, impuestos sobre la venta, productos gratis, descuentos por volumen, remates, liquidaciones, cupones ni errores tipográficos, en clientes comerciales, ni ventas pro. Limitado a 3 productos por cliente. La garantía se hace efectiva solo en tienda. Consulta términos y condiciones en servicio a clientes de tienda o en www.dqindustrial.com

Aplica:

1. Aplica a todos los productos en existencia en tienda.

Condiciones:

1. El Cliente deberá presentar el precio vigente de un producto idéntico en el competidor, mediante un documento impreso, digital, foto de tienda o una cotización de tienda física u online (En caso de presentar un documento impreso de un sitio online, dicho sitio deberá radicar en México y la tienda comprobará la veracidad del documento accediendo al sitio referido).
2. El competidor debe ser local (municipio / delegación / zona metropolitana o área conurbada). En caso de precios online debe tener disponibilidad de entrega en la ubicación del cliente, al igual que THD. El comparativo de precio para hacer efectiva la garantía debe incluir el precio del artículo más los gastos de envío.
3. La garantía se hace efectiva solo en tienda.
4. Precios deben incluir IVA y estar vigentes en México.

No aplica:

1. No aplica en pedidos especiales, precio mayoreo, productos discontinuados, obsoletos o defectuosos.
2. No aplica en servicios, impuestos sobre la venta, productos gratis o mercancía abierta.
3. No aplica en descuentos por volumen, clientes comerciales, ventas pro (mayor a 3 productos).
4. No aplica en remates, liquidaciones o cupones, productos similares o genéricos.
5. No aplican errores tipográficos.

*Consulta más detalles en servicio a clientes o en la página web.

Legal para impresos:

* Si encuentras en otra tienda un precio actual más bajo para un producto idéntico que tengamos en existencia, lo igualamos y te damos un 10% de descuento adicional. No aplica en productos similares, genéricos, remates, pedido especial, descontinuados, obsoletos o defectuosa, precios mayoreo, mercancía abierta, servicios, impuestos sobre la venta, productos gratis, descuentos por volumen, remates, liquidaciones, cupones ni errores tipográficos, en clientes comerciales, ni ventas pro. Limitado a 3 productos por cliente. La garantía se hace efectiva solo en tienda. Consulta términos y condiciones en servicio a clientes de tienda o en www.dqindustrial.com

J. Devoluciones y Cancelaciones por Internet.

Para cualquier devolución, deberás presentarte a más tardar 60 días naturales posteriores a la fecha de compra con el producto, el comprobante de compra (correo de confirmación de compra) y folio de entrega del producto al módulo de Servicio al Cliente en la tienda que surtió el producto.

En el caso de los productos de Pedido Especial, las devoluciones solo aplican por defecto de fábrica o daños en el producto. En devoluciones parciales, donde solo se solicita la devolución de algunos productos, el costo del flete no es reembolsable.

En el caso de cancelación en compras de artículos con el método de entrega por proveedor (los cuales son enviados por medio de paquetería directamente por el proveedor de la mercancía) podrá realizarse siempre y cuando el proveedor acepte la solicitud de cancelación o no exista un número de guía generado para el envío del artículo. En caso de existir un número de guía ya generado, será necesario esperar a que el artículo sea entregado en el domicilio correspondiente del cliente y posteriormente el cliente deberá proceder con la devolución del artículo al módulo de Servicio al Cliente en Tienda. Para conocer si es posible realizar la cancelación deberás comunicarte a nuestro Call Center de Servicio al Cliente en el teléfono (+52-868-8139048).

Para cualquier devolución o cancelación en compras bajo el método “Pago en Tienda”, donde el pago fue realizado en efectivo, tarjeta de débito, tarjeta de cambio o vales de despensa, aplica lo siguiente:

- a. Para las devoluciones de productos que ya fueron entregados dentro del plazo permitido en los presentes Términos y Condiciones o en caso de cancelaciones de órdenes que no han sido entregadas; el reembolso se realizará al método de pago original del Cliente. El tarjetahabiente o persona autorizada dentro de la orden para recibir la mercancía, deberá presentarse directamente a la tienda que entregó o entregará los productos (esta información podrá consultarse en el Call-center (+52-868-8139048)) con su identificación oficial vigente.

DQ INDUSTRIAL conserva el derecho de cancelar la transacción y hacer el reembolso a la forma original de pago del Cliente, en los siguientes casos:

- a. Cuando en un periodo de 15 días naturales a partir de la fecha de compra, no se logre contactar al Cliente en el teléfono o correo electrónico proporcionado por éste, al momento de realizar la transacción, para notificarle eventualidades con su orden de compra como la disponibilidad de productos, seguimiento o validación de datos.
- b. Cuando en una orden de entrega a domicilio, en un periodo de 15 días naturales a partir de la fecha de compra, no se logre contactar al Cliente en el teléfono o correo electrónico proporcionado por éste, al momento de realizar la transacción, y no se obtenga respuesta por parte del Cliente.

Asimismo, tanto el Cliente como DQ INDUSTRIAL tienen el derecho unilateral de cancelar la transacción hasta antes del momento en que se haga la entrega física del producto al Cliente, en cuyo caso DQ INDUSTRIAL reembolsará íntegramente el pago al Cliente a su forma original de pago y lo contactará a la brevedad para su notificación.

Para todos los casos antes señalados, el reembolso podrá verse reflejado en un lapso de 7 a 15 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de cancelación de la orden de compra, o conforme a las políticas de la Institución Bancaria o forma de pago utilizada por el Cliente, en cuyos casos, los plazos en que el reembolso se vea reflejado es responsabilidad de la Institución Bancaria o la forma de pago elegida por el Cliente.

El contacto de DQ INDUSTRIAL con el Cliente para informarle cualquier eventualidad de su compra iniciará a partir de la fecha de compra.

Durante el proceso de devolución de una transacción a través de Internet, DQ INDUSTRIAL procesa la devolución mediante los siguientes tipos de pago: a) Stripe, b) Mercado de Pago (“Plataforma”) o c) Institución Bancaria (banco adquirente), de acuerdo a la forma de pago seleccionada por Cliente al momento de realizar la transacción. DQ INDUSTRIAL sustenta dicha devolución con un comprobante emitido por la Plataforma y/o Institución Bancaria (banco adquirente). DQ INDUSTRIAL no puede asegurar la funcionalidad de dicho comprobante para rastrear el reembolso con la Plataforma y/o la Institución Bancaria (adquiriente o emisora), ya que este proceso es ejecutado única y exclusivamente por dicha Plataforma y/o la Institución Bancaria (adquiriente y emisora), sin que DQ INDUSTRIAL participe en dicho proceso, sin embargo, el comprobante emitido acredita que DQ INDUSTRIAL solicitó la devolución de los recursos a la Plataforma y/o la Institución Bancaria (adquiriente y emisora), por lo cual el Cliente deberá dar seguimiento a su reembolso con la Institución Bancaria (emisora) y/o Plataforma de Pago que eligió para su método de pago.

En caso de que el Cliente no vea aplicada la devolución en su cuenta en un lapso de 7 a 15 días hábiles a partir de la fecha de solicitud de la devolución, será necesario que se comunique al (+52-868-8139048) de la Institución Bancaria (emisora) y/o Plataforma, para levantar una aclaración, en donde deberá obtener un número de reporte de seguimiento. En dado caso que la aclaración del Cliente con la Institución Bancaria (emisora) no sea resuelta, el Cliente con este número de reporte deberá levantar una queja directamente en la CONDUSEF en contra de la Institución Bancaria (emisora) y/o Plataforma para la resolución del caso.

DQ INDUSTRIAL está dispuesto a apoyar dentro de su alcance durante este proceso de aclaración, para lo cual podrá solicitar al Cliente el número de reporte levantado con la Institución Bancaria (emisora) y/o Plataforma, estados de cuenta, reporte de movimientos, entre otros, con la intención de apoyar al Cliente a agilizar el proceso de devolución.

K. Protección de Datos Personales.

Tu privacidad es muy importante para DQ INDUSTRIAL. Los datos personales que nos proporcionas a través de la Página, son utilizados para procesar pedidos, garantizar entregas adecuadas, brindar un mejor servicio al momento de tu visita o llamada, evaluar y mejorar continuamente los productos y servicios que ofrecemos, así como enviarte información promocional de DQ INDUSTRIAL. Para saber más sobre la manera en que obtenemos, utilizamos, compartimos o almacenamos tus datos personales, favor de consultar el Aviso de Privacidad de DQ INDUSTRIAL que se encuentra dentro de la página: www.dqindustrial/aviso-privacidad

L. Contáctanos.

En caso de tener cualquier duda relacionada a la información ofrecida dentro de la Página, de los productos ofrecidos, o bien, de tu transacción de compra, puedes contactarnos a través de nuestro Call Center de Servicio al Cliente en el teléfono (+52-868-8139048).

M. Conformidad con los términos y condiciones.

El acceso, la utilización o la celebración de cualquier operación a través de la Página, significa conformidad con los presentes términos y condiciones que como Cliente declaras haber leído y aceptado. En caso de controversia derivada de la aplicación o interpretación de los presentes términos y condiciones, las partes se someterán al procedimiento de conciliación de la Procuraduría Federal del Consumidor o a la jurisdicción de los tribunales de H. Matamoros, Tamps. renunciando a cualquier otra jurisdicción o fuero, presente o futuro que pudiera corresponderte por razones de tu domicilio o cualquier otra causa.

Última Actualización: 1 de octubre de 2022

Tu seguridad online en DQ IDUSTRIAL

A. Acceso a la información personal.

Usted podrá tener acceso a la información personal que DQ INDUSTRIAL tenga sobre usted. Siendo usuario registrado de nuestros sitios, usted puede tener acceso a la información de su perfil en cualquier momento al hacer clic en el botón de Ingresa a tu Cuenta en el encabezado (header) de la página y/o en perfil. Para obtener instrucciones adicionales sobre cómo acceder la información personal que DQ INDUSTRIAL tiene sobre usted, consulte la sección Cómo Contactarnos en esta Declaración de Privacidad y Seguridad.

B. Información adicional sobre nuestros sitios web.

Visite nuestros sitios: En general, puede visitar nuestros sitios sin la necesidad de identificarse o sin proporcionarnos información. Sin embargo, recopilamos las direcciones de IP (protocolo de internet) de todas las personas que visitan nuestros sitios y cualquier otro tipo de información como solicitudes de página, tipo de buscador, sistema operativo y el tiempo promedio en el que navegó en nuestros sitios. Utilizamos esta información para monitorear y mejorar nuestros sitios.

Cookies: nuestros sitios utilizan una tecnología denominada Cookies, que son elementos diminutos de datos que nuestros sitios le pueden enviar a su buscador, las cuales se pueden almacenar en su disco duro para que así podamos reconocerlo cuando acceda al sitio de nuevo. Para obtener el acceso a cualquier página dentro de nuestros sitios usted deberá de aceptar el uso de las Cookies.

Si ya se ha registrado en alguno de nuestros sitios, estas Cookies:

- a. Nos darán a conocer su historial de preferencias sobre la Página.
- b. Nos serán necesarias para poder acceder a su información de cuenta (almacenada en nuestras computadoras), para así poder entregar productos y servicios personalizados.
- c. Nos proporcionarán a nosotros y a nuestros proveedores de servicios información que utilizaremos para personalizar nuestros sitios de acuerdo con sus preferencias. Las Cookies también se requieren para optimizar su experiencia de compras, las cuales le permiten agregar múltiples artículos a su canasta de compras antes de pagar. Usted podrá ajustar su buscador de internet para que éste le notifique cuando reciba una Cookie. Sin embargo, en caso de que decidiera no aceptar las Cookies de nuestros sitios, estará limitando la funcionalidad que podemos brindarle al visitar nuestros sitios.
- d. **Tracer Tags:** Nuestros sitios también podrán utilizar una tecnología denominada Tracer Tags. Estas también podrán denominarse Clear GIF's o Web Beacons. Esta tecnología nos permite conocer que páginas visita en nuestros sitios. Las Tracer Tags nos ayudan a optimizar y adaptar nuestros sitios para usted y otros futuros visitantes del sitio de internet.
- e. **Enlaces de terceros:** Nuestros sitios podrán incluir enlaces a sitios de internet de nuestros socios comerciales, vendedores y anunciantes/publicistas. Excepto lo establecido en el presente, no le proporcionaremos a terceros su información personal sin su consentimiento previo.

- f. En los sitios de internet de DQ INDUSTRIAL se proporciona el acceso a enlaces de otros sitios de internet de compañías de terceros que pueden ser de ayuda para el usuario. El que DQ INDUSTRIAL incluya cualquier tipo de enlace con otras compañías no significa que DQ INDUSTRIAL respalde a dicha compañía, sus sitios de internet o sus productos y/o servicios. Estos sitios de internet cuentan con sus propias políticas de privacidad, las cuales son independientes de las nuestras, las cuales le recomendamos lea cuidadosamente. No tenemos control sobre dichos sitios de internet y por ello no somos responsables de la manera en la cual las organizaciones que operan dichos sitios de internet puedan obtener, utilizar o divulgar y de cualquier otra manera manejar su información personal.

C. Hazlo tú Mismo.

Los videos son ilustrativos y muestran la técnica generalmente utilizada para la ejecución de los proyectos; el uso de la misma queda sujeta a discreción de la persona que lo utiliza. DQ INDUSTRIAL no se hace responsable por los resultados obtenidos al ejecutar lo mostrado en estos videos. Es responsabilidad de cada particular que cuenta con las condiciones técnicas, de salud, de higiene, seguridad y conocimientos para la ejecución de la obra, por lo que DQ INDUSTRIAL no es ni será responsable de cualquier daño, perjuicio, alteración o detrimento en las instalaciones, personas ni productos utilizados. Los productos, aditamentos y tiempo mostrado corresponden a los estimados en una hora promedio. Los mismos pueden variar en cada ejecución.

D. Medidas de seguridad en nuestros sitios.

Contraseñas: Para proporcionarle un mayor nivel de seguridad, el acceso en línea a su información personal está protegido con una contraseña seleccionada por usted. Le recomendamos ampliamente que no le divulgue su contraseña a nadie. DQ INDUSTRIAL nunca le pedirá su contraseña en cualquier tipo de comunicación que no solicite (incluyendo correspondencia no solicitada tal como cartas, llamadas telefónicas o mensajes de correo electrónico)

Ningún tipo de transmisión de datos por medio de internet es 100% segura. Hacemos nuestro mejor esfuerzo por proteger su información personal en relación con el acceso, uso o divulgación no autorizados, pero DQ INDUSTRIAL no puede asegurar ni garantizarle la seguridad de la información que nos transmita por medio de nuestros Sitios.

Transacciones por teléfono

Los presentes términos y condiciones serán aplicables a las ventas llevadas a cabo vía call center. Un agente asignado por DQ INDUSTRIAL se encargará de apoyar al cliente a hacer su compra por medio de la Página, y el cliente indicará si gusta que se le entregue su pedido a domicilio, o recogerlo en una tienda de su elección (siempre y cuando dicha tienda cuente con el inventario necesario para surtir su producto). El cliente podrá pagar el o los productos adquiridos (i) en su domicilio, al momento de recibir su pedido, o (ii) al momento de recogerlo en la tienda en la cual se haya levantado el pedido. En este tipo de ventas, por ningún motivo se le pedirán datos bancarios tales como NIP, código de seguridad, cuentas bancarias o número de tarjeta al cliente.

Última Actualización: 21 de Junio 2024