

## **TERMINOS Y CONDICIONES DE USO.**

### **Información Relevante**

Es requisito necesario para la adquisición de los productos que se ofrecen en este sitio, que lea y acepte los siguientes Términos y Condiciones que a continuación se redactan. El uso de nuestros servicios, así como la compra de nuestros productos, implicará que usted ha leído y aceptado los Términos y Condiciones de Uso en el presente documento. Todos los productos que son ofrecidos por nuestro sitio web pudieran ser creados, cobrados, enviados o presentados por una página web tercera y en tal caso estarían sujetas a sus propios Términos y Condiciones.

Existe la opción, para adquirir un producto, de crear una cuenta con el registro por parte del usuario, con ingreso de datos personales fidedignos y definición de una contraseña. El usuario puede elegir y cambiar la clave para su acceso de administración de la cuenta en cualquier momento, en caso de que se haya registrado y que sea necesario para la compra de alguno de nuestros productos. Porsche Centre Guadalajara no asume la responsabilidad en caso de que entregue dicha clave a terceros.

Todas las compras y transacciones que se lleven a cabo por medio de este sitio web, están sujetas a un proceso de confirmación y verificación, el cual podría incluir la verificación del stock y disponibilidad de producto, validación de la forma de pago, validación de la factura (en caso de existir) y el cumplimiento de las condiciones requeridas por el medio de pago seleccionado. En algunos casos puede que se requiera una verificación por medio de correo electrónico. Los precios de los productos ofrecidos en esta Tienda Online son válidos solamente en las compras realizadas en este sitio web.

### **Licencia**

LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. importador autorizado de la marca Porsche, directamente por Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG a través de su sitio web, que comercializa (entre otras) las marcas Porsche Driver's Selection®, Porsche Lifestyle®, Porsche Design® y Porsche Tequipment®, concede una licencia para que los usuarios adquieran estos productos que son vendidos acuerdo a los Términos y Condiciones que se describen en este documento.

### **Uso No Autorizado**

En caso de que aplique (para venta de accesorios, autos, u otro producto de dentro de la industria de modas y automotriz) usted no puede colocar uno de nuestros productos, modificado o sin modificar, en un sitio web, local físico o ningún otro medio y ofrecerlos para la redistribución o la reventa de ningún tipo.

### **Propiedad**

Usted no puede declarar propiedad intelectual o exclusiva a ninguno de nuestros productos, modificado o sin modificar. Todos los productos son propiedad de los proveedores de los mismos. En ningún caso LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. ni sus proveedores serán responsables de ningún daño incluyendo, pero no limitado a, daños directos, indirectos, especiales, fortuitos o consecuentes u

otras pérdidas resultantes del uso o de la imposibilidad de utilizar nuestros productos a causa de su uso indebido, siendo actividades diferentes para las que fue concebido o manipulado por personas y niños sin la supervisión de un adulto responsable que conozca el uso debido del producto.

### **Política De Reembolso Y Garantía**

En el caso de productos que se hayan importado al país por pedido especial (no se encontraban disponibles localmente en el momento de la compra), no realizamos cancelaciones ni reembolsos una vez se haya confirmado la orden. Le pedimos que lea cuidadosamente antes de comprarlo. Hacemos excepciones con esta regla solamente cuando la descripción no se ajusta al producto. Hay algunos productos que pudieran tener garantía y posibilidad de reembolso, pero este será especificado al comprar el producto. En tales casos la garantía solo cubrirá fallas de fábrica y sólo se hará efectiva cuando el producto se haya usado correctamente. La garantía no cubre averías o daños ocasionados por uso indebido. Los términos de la garantía están asociados a fallas de fabricación y funcionamiento en condiciones normales de los productos y sólo se harán efectivos estos términos si el equipo ha sido usado correctamente.

Así mismo, al solicitar una devolución de uno o más productos, usted debe completar un cuestionario especificando la razón por la cual desea devolver dichos artículos. Una vez que LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. haya recibido dicha devolución, quedará a su juicio evaluar el estado de los productos, y se efectuará el reembolso al cliente si y solo si los artículos no han sido dañados por uso indebido, y si existiera algún daño, sea solamente por defecto de fábrica.

### **Comprobación Antifraude**

La compra del cliente puede ser aplazada para la comprobación antifraude. También puede ser suspendida por más tiempo para una investigación más rigurosa, para evitar transacciones fraudulentas.

### **Privacidad**

Esta tienda online de LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. para la comercialización de los productos mencionados anteriormente, garantiza que la información personal que usted envía cuenta con la seguridad necesaria. Los datos ingresados por usuario o en el caso de requerir una validación de los pedidos no serán entregados a terceros, salvo que deba ser revelada en cumplimiento a una orden judicial o requerimientos legales. La suscripción a boletines de correos electrónicos publicitarios es voluntaria y podría ser seleccionada al momento de crear su cuenta. LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. se reserva los derechos de cambiar o de modificar estos términos sin previo aviso.

Si desea conocer nuestro **Aviso de Privacidad** de click [aquí](#).

### **Derechos de Propiedad Industrial e Intelectual.**

Todo el contenido de este Sitio Web es propiedad de LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. por tanto, los derechos sobre dicho contenido se encuentran protegidos por las leyes mexicanas aplicables y por el derecho internacional.

Asimismo, se encuentran protegidos los derechos sobre la palabra Porsche Guadalajara, Volkswagen, Porsche, la marca Porsche, 911, 718, 918, Carrera, Targa, Boxster, Cayman, Macan, Cayenne, Panamera, Taycan, Spyder, Tiptronic y Tequipment son marcas comerciales registradas de Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG. el (los) logotipo(s) que la identifican (no importando sus colores tipos de representaciones gráficas, forma, tamaños u otras características) y cualquier otro elemento que sirva para distinguir a los productos, siluetas, imágenes, sonidos, textos, servicios, marcas, lemas publicitarios, videos o cualesquiera otros elementos de las empresas de la Organización Mundial Volkswagen, que se encuentren contenidos actualmente o se inserten en el futuro. Ninguno de estos elementos puede ser utilizado sin el previo permiso por escrito de Lizen Autos S.A. de C.V., Volkswagen de México, S.A. de C.V, y Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG. La marca denominativa de Porsche y el emblema de Porsche son marcas comerciales registradas de Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG. Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG es una compañía registrada en Stuttgart, Registriergericht HRB 730623 quedando por tanto prohibida su reproducción, modificación, distribución, transmisión, republicación, exhibición o ejecución, así como cualquier otro uso del contenido de este Sitio en alguna otra página de Internet o en alguna otra red informática, incluso en la publicidad y anuncios en relación con la conformación de este Sitio.

Queda prohibido al "Usuario" el intentar obtener, u obtener información, mensajes, archivos de sonido y/o de imagen (incluyendo fotografías, grabaciones, videos, dibujos, software, etc.) o cualquier otro elemento de este Sitio empleando cualquier medio distinto a los puestos expresamente a disposición del "Usuario" para tal fin. Las descargas (downloads) para uso estrictamente personal está permitido, más no su reproducción para cualquier otro propósito.

La descarga de cualquier elemento contenido en este Sitio (incluyendo cualquier programa conectado por hipertexto o ligas links) sólo se autoriza para efectos de su aplicación en la visita de nuestro Sitio, por lo que para cualquier uso distinto el "Usuario" quedará sujeto a las políticas, condiciones y obligaciones establecidos por los titulares de los derechos sobre el elemento objeto de descarga.

De igual forma el "Usuario" deberá abstenerse de intentar realizar, o realizar cualquier tipo de adición, supresión, transformación o cualquier otra forma de alteración al contenido de este Sitio, y asimismo el "Usuario" no deberá suprimir o alterar en forma alguna cualquier dato que identifique la titularidad de derechos sobre cualquier contenido de este Sitio.

Cualquier uso no autorizado del contenido de este Sitio será violatorio de la Ley de la Propiedad Industrial, Ley Federal del Derecho de Autor, Leyes Civiles, Mercantiles, Penales y demás Leyes Nacionales o Internacionales aplicables.

### **Restricciones para Usuarios menores de edad y/o incapaces.**

Para los "Usuarios" menores de edad y/o personas carentes de capacidad de ejercicio queda prohibido:

- Escribir al Sitio o pedir que se envíe cualquier tipo de información.
- Mandar cualquier tipo de información al Sitio.
- Enviar cualquier información personal.
- Participar en cualquier tipo de juego, concurso, rifa o sorteo que requiera información personal u ofrezca un premio y/o que requiera información.

- Inscribirse a un grupo o club del Sitio.

Para cualquier responsabilidad derivada del uso o interacción con este Sitio por personas que carezcan de capacidad de ejercicio, será tratada conforme a los previstos de Ley aplicables a quienes ejercen la patria potestad, tutela o curatela.

### **Transmisión de Información:**

Se prohíbe la publicación y envío a este o desde este Sitio Web, de manera enunciativa mas no limitativa de cualquier material que sea difamatorio, obsceno, pornográfico, ofensivo, discriminatorio, profano, amenazas y/o violatorio de ley así como cualquier material que constituya o aliente cualquier conducta que pudiera considerarse como actividad criminal y/o provocar actos criminales o contrarios a ley y/o inducir a error o confusión a otros Usuarios y/o cualquier tipo de propaganda o avisos comerciales, políticos, religiosos o de cualquier otra naturaleza.

Cuando el "Usuario" transmita información a este Sitio acepta expresamente en ceder a LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. y/o Volkswagen de México, S.A de C.V. y/o la Organización Mundial Volkswagen y/o la Marca Comercial Porsche y/o Dr. Ing. h.c. F. Porsche Aktiengesellschaft (Porsche AG) y/o Porsche Latin America, Inc. la titularidad sobre dicha información y la facultad para usarla a su discreción, salvo por las excepciones previstas en nuestro Aviso de Privacidad para el manejo de la información personal.

### **Política de administración de Información**

Es nuestro deseo que el Usuario tenga una visita agradable a este Sitio. También es la política de LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. marca comercial Porsche el respetar y proteger la privacidad de todos nuestros visitantes. Por ello, tenemos que establecer ciertas reglas básicas para hacer que todos se sientan confortables y seguros: Cuando el Usuario ingresa a nuestro Sitio, puede hacerlo en forma totalmente anónima, no obstante, nos reservamos el derecho de reunir información con relación a la duración de su visita, las páginas que el Usuario visualiza y las rutas virtuales que el mismo tome.

Ésta información por sí misma no identifica a un "Usuario" en específico. La información que recolectamos cuando se visita nuestro Sitio Web puede incluir el URL (Uniform Resource Locator) del Sitio Web de donde el Usuario estuvo antes de ingresar nuestro Sitio Web, que paginas visitó en nuestro Sitio, a que URL va después, que Browser utilizó para ingresar nuestro Sitio, el protocolo de dirección de internet ("IP") el cual hace referencia a la conexión de nuestro Sitio pero no identifica al Usuario, y cualquier termino de búsqueda introducido a nuestro Sitio.

LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. marca comercial Porsche utiliza conexiones de hipertexto o ligas (links) a través del Sitio para mejorar y personalizar la visita del "Usuario".

Por otra parte dentro de este "Sitio Web", Usted podrá encontrar ligas (links) que le permiten el acceso a otros Sitios Web. Sin embargo, no somos responsables por el contenido del Sitio Web al que sea direccionado, pues el establecimiento de dichos links en nuestro Sitio no implica la aceptación, aprobación o recomendación de LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. marca comercial Porsche respecto a la persona física o moral que sea titular de los contenidos o servicios allí ofrecidos o publicitados.

En algunas ocasiones nosotros requerimos en forma expresa información personal. El proporcionar esta información queda sujeto a la voluntad del "Usuario" y a los términos y condiciones establecidos en nuestro Aviso de Privacidad.

LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. marca comercial Porsche se reserva el derecho de cambiar su política de administración de información cuando el negocio así lo requiera. Todo cambio o adición a los términos de la Política de administración de información serán publicados en este Sitio, para que el Usuario siempre tenga el conocimiento de los términos y condiciones que lo rigen, los cuales deberán ser revisados antes de proceder a su visita.

### **Responsabilidades.**

LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. marca comercial Porsche preocupado por ofrecer un Sitio confiable y de calidad a todos sus "Usuarios", procura revisar y actualizar de tiempo en tiempo los elementos que conforman el contenido de su Sitio, siendo sin embargo pertinente informar al "Usuario" que además de las exclusiones de responsabilidad que se puedan mencionar específicamente en este Sitio, en forma enunciativa mas no limitativa, se encuentran las que se mencionan a continuación:

1. LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. marca comercial Porsche no asume ninguna responsabilidad por el funcionamiento o cualesquier daño y/o perjuicios que el "Usuario" estime pueda derivarse de la interacción de nuestro Sitio con su equipo de cómputo y/o con los accesorios periféricos o paralelos de dicho equipo y/o con las líneas de enlace entre su equipo y nuestro Sitio, ni acepta ninguna responsabilidad por cualquier daño o perjuicio derivado de presencia de virus, de elementos que puedan ofender o considerarse lesivos por el "Usuario", ni por cualquier otro elemento que pudiera ser introducido por cualquier tercero violando los controles que tenemos en nuestro Sitio.

2. No se garantiza la disponibilidad y continuidad total o parcial de este Sitio o las secciones que lo integran. LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. marca comercial Porsche se excluye de responsabilidad por cualquier daño o perjuicio derivado de la falta de continuidad o disponibilidad de conexión a su Sitio.

3. LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. marca comercial Porsche no asume ninguna responsabilidad por cualquier daño o perjuicio derivado de:

- El uso inadecuado por parte de los visitantes de este Sitio respecto de los elementos que conforman su contenido.
- La violación o afectación de cualquier derecho de propiedad industrial o intelectual, secreto industrial, derechos de la personalidad, o cualquier otro derecho de terceros, derivado de la difusión, explotación o almacenamiento de cualquier elemento de nuestro Sitio que se realice por los visitantes del mismo.
- La comisión de actos de competencia o publicidad desleal por parte de cualquier tercero que hubiera obtenido elementos de nuestro Sitio.
- La falta de precisión, pertinencia, detalle del contenido de nuestro Sitio.

- Que este Sitio no satisfaga las expectativas del "Usuario" o la información o los productos no le sean útiles para cualquier fin específico deseado por dicho "Usuario".

- El funcionamiento de cualquiera de los hipertextos o ligas (links) contenidos en este Sitio y/o por la calidad, licitud, fiabilidad y utilidad de los productos, servicios, datos o cualesquiera elementos de los contenidos en las páginas enlazadas, por tanto, los titulares de cada una de las páginas serán responsables por los servicios, productos, información y demás condiciones y/o obligaciones que por sí mismos ofrezcan a través de sus páginas u otros medios publicitarios.

4. Por el acceso y uso de nuestro Sitio, en ningún momento ni bajo ningún concepto el "Usuario" podrá considerar que goza de cualquier derecho o licencias para el uso y/o explotación de cualquiera de los elementos que conforman el contenido de este Sitio.

5. El contenido del presente Sitio tiene como finalidad el proveer a sus visitantes la facilidad de conocer en una forma general (y lo más aproximada posible) los productos y servicios de LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. marca comercial Porsche, sin embargo, esto no implica ni garantiza que la información aquí contenida pueda satisfacer los requisitos de precisión, detalle, exactitud o veracidad requerida por sus visitantes, por lo que si el "Usuario" desea obtener información certera y específica podrá realizar las consultas que estime pertinentes a través de los medios o de las personas físicas o morales que expresamente se indiquen en este Sitio.

6. Salvo indicación en contrario en este Sitio, se deberá entender que los productos publicitados en el mismo son:

- Comercializados por Lizen Autos S.A. de C.V.

- Señalados con precios de referencia en Moneda Nacional de los Estados Unidos Mexicanos, antes de impuestos.

7. La información de este Sitio está enfocada a los productos y servicios destinados para el mercado de los Estados Unidos Mexicanos, debiendo considerarse solamente como un Sitio de visita para nuestros "Usuarios" de cualquier otra parte del mundo. La aparición de productos y servicios en nuestro Sitio no implica responsabilidad alguna en cuanto a su disponibilidad, existencia, características particulares o la satisfacción de cualquier otra expectativa de nuestros "Usuarios".

8. La información contenida en nuestro Sitio, salvo mención expresa en otro sentido, no deberá considerarse en ninguna forma como la realización de una oferta de contratar hecha al "Usuario"

9. Cualquier comentario, sugerencia, propuesta, estudio, oferta o en general cualquier tipo de información que el "Usuario" envíe por medio de los correos electrónicos y/o teléfonos y/o faxes y/o cualquier otro medio de comunicación que se refiera en este Sitio, no implicará la aceptación de LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. y/o Volkswagen de México, S.A. de C.V. o cualquier empresa de la Organización Mundial Volkswagen de ningún tipo de compromiso u obligación hacia el "Usuario" remitente.

10. De igual forma, los correos electrónicos y/o teléfonos y/o faxes y/o cualquier otro medio de comunicación que se refiera en este Sitio, no serán medios aceptados por de LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. y/o Volkswagen de México, S.A. de C.V. o cualquier empresa de la Organización Mundial

Volkswagen para la recepción por éstas de cualquier tipo de notificación judicial o extrajudicial, demandas, emplazamientos, requerimientos de autoridad o cualquier otro tipo de información distinta a la remitida para fines de consulta o realización de comentarios.

11. Competencia, jurisdicción y derecho aplicable: El "Usuario" al hacer uso de este Sitio, reconoce que las operaciones comerciales que se dan entre LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. y sus consumidores y cualquier controversia que se derive de la aplicación de la misma, se ventilará ante las autoridades y los tribunales de la ciudad de Guadalajara, Jalisco, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

LIZEN AUTOS S.A. DE C.V. marca comercial Porsche se reserva expresamente el derecho de actualizar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones. Estos serán los manifestados al momento de su uso real. El "Usuario" deberá visitar y revisar los Términos y Condiciones cada vez que tenga acceso a este Sitio.

Para dudas y aclaraciones respecto a los productos publicitados en este Sitio, se pone a su disposición el siguiente correo electrónico de contacto: [eduardo.paredes@porschehdl.com.mx](mailto:eduardo.paredes@porschehdl.com.mx)

## **Términos y Condiciones**

### **I. Términos y condiciones aplicables a la compraventa de productos Porsche®.**

La relación comercial entre LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. y el consumidor, se regirá bajo los presentes Términos y Condiciones, el cual se perfeccionará una vez que el precio de la mercancía haya sido cubierto, aceptado y reconocido por los sistemas de pago de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V., los cuales se especificarán posteriormente y una vez verificado el pago, LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. realizará la entrega de los productos seleccionados y pagados por el consumidor, en el domicilio que éste le indique.

### **II. Restricciones de edad.**

La compraventa únicamente podrá realizarse por personas que tengan 18 años cumplidos o mayores a esta, por lo que las personas menores de 18 años de edad no podrán realizar una compraventa, sino a través de su padre o tutor legal, o quien detente el ejercicio de la patria potestad, guarda y custodia.

### **III. Condiciones de compra de los productos Porsche®.**

1. Los consumidores únicamente podrán comprar productos: (a) que estén disponibles para su venta y cuyos detalles aparezcan en la tienda en línea de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V.; (b) productos cuya entrega pueda realizarse únicamente dentro del territorio de la República Mexicana por la empresa de mensajería, (c) cuyo fin no sea su comercialización o lucro por parte del consumidor.

La enajenación con fines comerciales de los productos adquiridos fuera de los canales autorizados puede constituir un delito.

2. Los detalles de los productos disponibles para su compra, incluyendo su correspondiente precio, se encuentran especificados en la tienda en línea de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V..

LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. adoptará todas las medidas necesarias para garantizar que todos los detalles, las descripciones y los precios de los productos que aparecen en la tienda en línea sean correctos.

3. Los productos enunciados en la tienda en línea de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V., se ofrecen en las cantidades disponibles, con las características de materiales, tallas y colores visibles al momento de realizar la compra.

4. Para efectuar una compra, el consumidor deberá ingresar a la tienda en línea de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V., en el sitio <https://shop.porscheguadalajara.mx> y seleccionar el o los productos que desee comprar, debiendo llenar el formulario correspondiente, en el cual se le requerirán algunos datos personales, entre ellos un correo electrónico para contactar al consumidor durante el proceso de compra.

5. Los productos seleccionados por el consumidor, serán incluidos en la canasta/carrito de compra. Al finalizar la selección de productos, el consumidor deberá presionar el botón “Ir a la caja” para tener acceso a la página de resumen del pedido en la que podrá identificar precio, descripción y cantidad de los productos seleccionados o bien corregir o modificar su pedido.

6. Al final de la página de resumen del pedido, el consumidor deberá presionar el botón “Continuar” para que pueda realizar el pago del o de los productos seleccionados y LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. pueda procesar la compraventa de su pedido, lo cual lo podrá realizar mediante los sistemas de pago que se describen en el apartado “IV. Modalidades de Pago.

7. Una vez terminado este procedimiento, LIZEN AUTOS S. A. DE C.V., notificará al consumidor a través de un correo electrónico que más abajo se indica, la confirmación del pedido de los productos.

#### **IV. Modalidades de pago.**

1. El consumidor podrá pagar con su tarjeta bancaria, ya sea de crédito o débito Visa, MasterCard y American Express. El cobro en su tarjeta bancaria se realizará cuando haya sido autorizado por la compañía procesadora la compra de los productos y previo a la entrega de los mismos.

2. El pago mediante tarjeta de crédito y/o débito es totalmente seguro. La totalidad de la transacción se realiza de forma cifrada a través de un servidor de validación bancaria utilizándose el protocolo de encriptación SSL (Secure Socket Layer), así el número de su tarjeta de crédito y la fecha de caducidad quedan instantáneamente encriptados en su ordenador antes de ser enviados al protocolo SSL.

3. En caso de que el consumidor requiera factura fiscal por la compra de productos, deberá solicitarla al momento de realizar el procedimiento de compra. Para tal efecto, deberá proporcionar sus datos de facturación completos y correctos. Una vez emitida la factura no habrá re-facturación. LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. se obliga a emitir la factura fiscal correspondiente de acuerdo a los requisitos fiscales establecidos en la ley vigente.

Las transacciones dentro del sitio se llevaran a cabo mediante la pasarela de pagos de Openpay.

**LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. no almacena ningún dato bancario del consumidor para más información visitar el aviso de privacidad vigente.**

## **V. Transacción del pago y reserva del pedido.**

1. LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. solicitará a la compañía procesadora de la tarjeta de crédito o débito, la autorización para poder realizar el cargo por el importe total de su compra, el cual es indicado en la página de resumen de pedido. Si la tarjeta de crédito o débito del consumidor no es autorizada, la compraventa no podrá realizarse.

2. El consumidor reconoce y acepta pagar a LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. el importe total de los productos, previo a que el consumidor reciba los mismos. El proceso de autorización por pago con tarjeta de crédito y/o débito podrá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el consumidor proporcione los datos de su tarjeta.

3. Para asegurar la compraventa al consumidor, LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. reservará dentro de su inventario el o los productos que el consumidor adquiera durante un plazo de 3 (tres) días hábiles mencionados en el numeral que antecede. Transcurrido el plazo antes mencionado y en caso de que no se haya perfeccionado la compraventa de productos a través del pago, estos dejarán de estar reservados y volverán a estar disponibles en la tienda en línea para que otro consumidor pueda adquirirlos.

4. En caso de que no se haya podido realizar la reserva de productos, el consumidor recibirá una notificación por correo electrónico en un plazo máximo de 5 (cinco) días, a partir de la fecha en que LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. haya recibido los datos de su tarjeta bancaria, informándole cual o cuales de los productos no pudieron reservarse. Por lo anterior LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. realizará el reembolso total del producto o productos que no se hubieren podido reservar, el reembolso se realizará al mismo método de pago, y se llevará a cabo en un máximo de 10 (diez) días hábiles, para cuyo efecto el consumidor deberá seguir las instrucciones establecidas en el apartado "XVI. Reembolso de dinero".

Una vez recibido el reembolso por el consumidor, LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. entregará vía correo electrónico un cupón de descuento del 20% canjeable en su próxima compra, los términos y condiciones de uso de este cupón de descuento serán señalados al consumidor una vez que lo reciba

## **VI. Proceso de confirmación y aprobación del pedido.**

LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. llevará el proceso de confirmaciones y aprobaciones del pedido, el cual le será notificado al consumidor mediante una serie de correos electrónicos de la siguiente manera:

1. "PEDIDO RECIBIDO" LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. enviará al consumidor un primer correo electrónico confirmando la recepción del pedido de productos ("Pedido Confirmado"), lo cual no constituye una aceptación automática del pedido por LIZEN AUTOS S. A. DE C.V., sino hasta el momento en que LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. reciba la autorización referente al pago.

2. "PEDIDO PREPARADO" El consumidor recibirá un tercer correo electrónico, por parte de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V., confirmándole que los productos que ha solicitado le han sido enviados, el

consumidor podrá recibir más de un correo electrónico de confirmación dependiendo del número de envíos en los que su orden se haya dividido. ("Pedido Enviado").

## **VII. Entrega de producto.**

1. LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. realizará la entrega del pedido, en el domicilio indicado por el consumidor, el cual deberá encontrarse dentro de la República Mexicana.

2. Una vez que el consumidor reciba el correo electrónico "Pedido Enviado", LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. a través de la empresa de mensajería, entregará su pedido dentro de los plazos establecidos anteriormente, para lo cual la empresa de mensajería realizará 3 (tres) intentos de entrega.

3. Si el consumidor desea rastrear el envío de su pedido podrá darle seguimiento, por medio del número de guía que le fue proporcionado a través del correo electrónico "Pedido enviado".

4. Las entregas se realizarán únicamente de las 9:00 hasta las 20:30 horas en días hábiles a través de la empresa de mensajería por lo que no se realizarán en fines de semana o en días festivos en los que oficialmente no haya servicio de bancos en México (esta connotación de "día hábil" o "días hábiles" será la que se utilizará a lo largo de este contrato de compraventa, cuando se haga referencia a dichos términos.

5. En compras de productos por un valor inferior a \$5,000 LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. realizará un cobro al consumidor por envío, calculado por el estado y municipio de la dirección de envío.

Los consumidores podrán adquirir el servicio de "Envío Express" para recibir sus pedidos en un Máximo de 2 días hábiles, este servicio solo aplicará para residentes del área metropolitana de Guadalajara, Jalisco.

En caso de devolución del producto ya sea por retracto de compra, despacho incorrecto o por calidad, daño o defectuoso (conforme se definen en las cláusulas XI, XII y XIII), siempre y cuando se devuelva la totalidad de los productos originalmente solicitados, el costo por envío le será reembolsado en su totalidad, a través de los mismos medios de reembolso establecidos en el apartado denominado "XVI. Reembolso de Dinero." Si la devolución de la cantidad de los productos es parcial, no se efectuará el reembolso del costo del envío.

6. Los plazos de entrega serán entre 2 (dos) a 6 (seis) días hábiles, a partir de que el consumidor reciba el correo electrónico de "Pedido enviado".

7. En caso de que el consumidor, no llegue recibir en el plazo mencionado en el numeral anterior la entrega de su pedido, deberá comunicarse al área de Servicio al Cliente marcando el número telefónico (33)36404854 a la extensión de Refacciones/Servicio al Cliente, a efecto de verificar el estado de su pedido, para lo cual se le solicitará proporcione el número de orden de su pedido a fin de que el área de Servicio al Cliente le notifique vía correo electrónico o telefónicamente el estado en que se encuentra la entrega. La notificación respecto al estado de su pedido se realizará en un plazo no mayor a setenta y dos (setenta y dos) horas hábiles hábil contado a partir de que el consumidor se comunicó para verificar el estado de su pedido.

8. En caso de que exista un retraso y este sea por causas imputables a LIZEN AUTOS S. A. DE C.V.

o a la empresa de mensajería encargada de la entrega, LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. entregará vía correo electrónico un cupón de descuento del 20% canjeable en su próxima compra, los términos y condiciones de uso de este cupón de descuento serán señalados al consumidor una vez que lo reciba.

9. En caso de que el consumidor decida rechazar el derecho a la compensación, podrá llevar a cabo la devolución de su pedido bajo el concepto de retracto de compra, para lo cual deberá observar las condiciones y los requisitos establecidos en el apartado "XI. Devolución de Pedidos por retracto de Compra".

10. LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. no será directamente responsable en caso de que el plazo de entrega de 2 (dos) a 6 (seis) días hábiles no sea cumplido cuando el incumplimiento en el plazo de entrega se origine por circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor o el consumidor no sea localizado en su domicilio. LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. informará al consumidor, en el plazo de 6 (seis) días hábiles desde que tenga conocimiento del caso fortuito o fuerza mayor que haga imposible el cumplimiento de dicha entrega, del retraso o la imposibilidad de cumplimiento. Si derivado del retraso originado por caso fortuito o fuerza mayor, alguno de los productos de su pedido ya no se encuentra disponible, el consumidor tendrá derecho a elegir la compensación o el reembolso descritos en los numerales 8 y 9 anteriores.

### **VIII. Excepciones de entrega.**

1. Para la entrega del pedido, LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. utilizará una empresa de mensajería; sin embargo, LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. seguirá siendo responsable en todo momento frente al consumidor durante el proceso de entrega.

2. Los intentos fallidos de entrega, se reflejarán en el sitio web de la empresa de mensajería, el consumidor podrá consultar el estado de entrega de su paquete utilizando el número de guía proporcionado por LIZEN AUTOS S. A. DE C.V..

Posteriormente, al tercer intento de entrega no exitosa, el paquete regresará al almacén de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V., por lo que el consumidor deberá comunicarse al número telefónico de Servicio al Cliente.

3. Para los casos en que el consumidor no haya podido ser localizado en el domicilio proporcionado, que los datos proporcionados por el consumidor no hayan sido correctos, que no se permita el acceso a la empresa de mensajería, u otros imputables al consumidor, se considerará el paquete como "incidencia de entrega", el paquete regresará al almacén de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V.

4. El consumidor podrá solicitar que el pedido deba ser recogido en alguna sucursal de la empresa de mensajería, (Solo en caso de que la ubicación del consumidor permita este servicio) de acuerdo a lo establecido en el numeral que antecede, las condiciones y requisitos que el consumidor deberá cumplir son las siguientes: (a) mostrar el original de su identificación oficial vigente con fotografía (credencial de elector emitida por el Instituto Nacional Electoral, cédula profesional o pasaporte); (b) proporcionar el número de guía de despacho por parte de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. con prefijo; y, (c) acreditar ser el titular/destinatario de la compra.

5. En caso de NO presentarse el destinatario titular a recoger el pedido, se deberá presentar carta

poder en original con copia de la identificación oficial vigente (credencial de elector, cédula profesional o pasaporte), del consumidor, así como copia de la identificación oficial vigente (credencial de elector, cédula profesional o pasaporte) de la persona a quien se otorga el poder.

6. Para los casos en que el consumidor requiera cambiar el domicilio en donde se hará la entrega, únicamente procederá si el nuevo domicilio tiene el mismo código postal del domicilio que registro al momento de realizar la compra, deberá comunicarse al teléfono de Servicio al Cliente, en caso de no seguir el procedimiento que se le indicará a través del Servicio al Cliente, el cambio de domicilio no será autorizado.

#### **IX. Productos no suministrados o suministrados incorrectamente.**

1. Si LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. detecta, que no se realizó correctamente el apartado de productos y por tal motivo no puede suministrar los o parte de los productos pedidos en la tienda en línea de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. y dicha imposibilidad de suministro no es imputable al consumidor, el consumidor recibirá un correo electrónico a la dirección que haya proporcionado para hacer de su conocimiento la situación de su pedido, en cuyo caso LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. dispondrá de 5 (cinco) días hábiles adicionales a partir de la fecha en que el consumidor haya recibido dicho aviso, para que esté en posibilidad de satisfacer el suministro de los o el producto faltante; en caso de que no haya sido posible realizar el suministro del mismo, el consumidor recibirá un segundo correo electrónico donde se le informará respecto de esta situación en cuyo caso, tendrá derecho a terminar el contrato de compraventa, para lo cual deberá dar aviso a través del Servicio al Cliente de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V., a efecto de que se realice el reembolso del pago que haya realizado de acuerdo a lo establecido en el apartado "XVI Reembolso de dinero".

2. En tal caso el consumidor acepta que ante tal imposibilidad, LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. entregará vía correo electrónico un cupón de descuento del 20% canjeable en su próxima compra, los términos y condiciones de uso de este cupón de descuento serán señalados al consumidor una vez que lo reciba.

#### **X. Reglas Generales para casos de devolución y tipos de devolución.**

Para cualquier tipo de devolución que el consumidor desee realizar deberá de proceder las siguientes reglas generales.

1. El consumidor podrá realizar tres tipos de devoluciones de acuerdo a cada caso en específico, las cuales se describirán posteriormente y son:

- Devolución por retracto de compra.
- Devolución de pedido suministrado incorrectamente.
- Devolución de pedidos por calidad, producto dañado o defectuoso.

2. LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. sólo aceptará una única devolución de producto sobre el mismo pedido. Para los casos de devolución por pedido suministrado incorrectamente y devolución de pedidos por calidad, producto dañado o defectuoso, podrá existir una segunda devolución; en caso de que exista un error por parte de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V., al momento de suministrar nuevamente el producto.

3. LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. le enviará un correo electrónico a fin de notificarle la autorización de su devolución o en caso contrario, le notificaremos la no procedencia de la devolución.

4. Una vez que reciba el correo antes mencionado, y en caso de que se autorice la devolución, su reembolso será efectuado en un periodo de 5 (cinco) días hábiles.

5. Cuando se realice una devolución que no derive en un cambio de producto y en caso de que proceda un reembolso, se regirá de acuerdo a lo establecido en el apartado "XVI. Reembolso de dinero".

#### **XI. Devolución de pedido por retracto de compra.**

1. En caso de que el consumidor desee devolver los productos que haya adquirido, deberá entrar al apartado de "Mis Pedidos" y llenar y enviar la solicitud de "Devolución". Dicha solicitud le será respondida para enviarle vía correo electrónico la guía de devolución a través de la empresa de mensajería DHL. El reembolso se hará siempre y cuando los artículos no hayan sido dañados o alterados.

2. Si decide devolver el total de su pedido o parte de él, sin mediar causa alguna de las establecidas en el párrafo subsecuente, LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. le reembolsara el importe correspondiente a los productos devueltos, siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones y requisitos:

- Que el producto permanezca nuevo y sin uso y no haya sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor
- Que el producto se presente dentro de su empaque original, ya sea caja, envoltorio, o cualquier otro dentro del cual le haya sido entregado, así como también deberán traer adheridas en su forma original las etiquetas originales, sin desprender las mismas;
- Que se encuentre dentro del plazo de 30 (treinta) días calendario contados a partir de la fecha en que el consumidor haya recibido el producto; y
- El consumidor deberá entregar el comprobante de pago de que el producto fue comprado en la tienda en línea de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V..

3. En caso de que los productos no sean devueltos cumpliendo con las condiciones y requisitos mencionados en el numeral anterior, LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. tendrá derecho a cobrarle o no reembolsarle el precio de los productos o los gastos derivados de su devolución.

4. En el caso de devolución por retracto de compra, LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. le reembolsará al consumidor el importe de los productos que hayan sido devueltos, así como los gastos relativos al envío únicamente en caso de que el consumidor haya pagado el envío y que esté realizando la devolución del total de los productos comprados Para tal efecto, deberá seguir los pasos e instrucciones descritas en el apartado "XIV. Instrucciones para devolución de producto por empresa de mensajería".

#### **XII. Devolución de pedido suministrado incorrectamente.**

En caso de que su pedido haya sido suministrado incorrectamente por LIZEN AUTOS S. A. DE C.V., de acuerdo a los siguientes supuestos, el consumidor podrá realizar el procedimiento que se detalla:

(a) por un artículo incorrecto;

(b) por una talla incorrecta o,

(c) insatisfactorio en relación con el producto ordenado, es decir no corresponde a la marca, o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido, exceptuando reclamos por calidad regulados en el apartado "XIII. Devolución de pedido por calidad, producto dañado o defectuoso" de este contrato.

El consumidor podrá realizar la devolución del producto siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones y requisitos:

1. El producto permanezca nuevo y sin uso y no haya sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor;
2. El producto se devuelva con empaque, caja y etiquetas originales.
3. Se encuentre dentro del plazo de 30 (treinta) días calendario contados a partir de la fecha en que el consumidor haya recibido el producto; y
4. El consumidor entregue comprobante de pago de que el producto fue comprado en la página en línea de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V.;
5. El consumidor tendrá la opción de realizar un cambio de producto en la tienda de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. conforme a las reglas que rigen para este apartado. (Ver apartado "XV. Cambio de producto en tienda).
6. Se podrá hacer el cambio de producto por aquel de las características solicitadas en caso de que no exista inventario, se procederá a realizar la devolución de dinero, de acuerdo al apartado "XI. Devolución de pedido por retracto de compra" y el reembolso de acuerdo al apartado "XVI. Reembolso de dinero".

### **XIII. Devolución de pedidos por mala calidad, producto dañado o defectuoso.**

1. En caso de que el consumidor reciba productos dañados, de mala calidad o defectuosos de origen o, en caso de que el daño o defecto del producto (siempre que no sea imputable al consumidor) se manifieste durante los 60 (sesenta) días posteriores a la fecha de recibo del pedido, el consumidor podrá cancelar el pedido a través de una devolución de producto por mala calidad y obtener un reembolso íntegro del precio que haya sido pagado por el producto o productos a devolver, siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones y requisitos:

I. El producto no hubiese sido alterado por el consumidor;

II. El producto no haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su

naturaleza o destino, y que no haya sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor;

III. Que el producto se presente dentro de su empaque original, ya sea caja, envoltorio, o cualquier otro dentro del cual le haya sido entregado, así como también deberán portar las etiquetas originales, sin desprender las mismas;

IV. Se encuentre dentro del plazo de 60 (sesenta) días calendario contados a partir de la fecha en que el consumidor haya recibido el producto o los productos; y

V. El consumidor entregue el comprobante de pago de que el producto fue comprado en la tienda en línea de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V..

2. En caso de que sea procedente su reclamo por productos dañados, mala calidad o defectuosos, el consumidor recibirá el reembolso íntegro por la cantidad de o de los productos que hayan tenido algún defecto, adicional al reembolso, se le otorgará al consumidor un descuento del 20% (veinte por ciento) para que pueda utilizarlo en su siguiente compra inmediata.

3. LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino, o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor.

4. Cuando proceda la reclamación por producto de mala calidad, dañado o defectuoso, adicional a su al reembolso, LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. le reembolsara adicionalmente los gastos relativos al envío de su pedido, cuando haya procedido el pago por tal concepto.

5. Para proceder con la devolución de los productos por mala calidad, producto dañado o defectuoso, deberá seguir los pasos e instrucciones establecidos en el apartado "XIV. Instrucciones para devolución de pedido por empresa de mensajería".

6. Asimismo, LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. le enviará un correo electrónico para notificarle la procedencia de su devolución en los mismos términos establecidos en el apartado "X. Reglas generales para casos de devolución".

#### **XIV. Instrucciones para devolución de producto a través de la empresa de mensajería.**

1. Para realizar la devolución de los productos y en caso de que sea aprobado por LIZEN AUTOS S. A. DE C.V., el consumidor deberá realizar el siguiente procedimiento:

a) Llamar al teléfono de Servicio al Cliente de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. al número (33) 36404854. Posteriormente LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. enviará al consumidor vía correo electrónico, el número de guía para realizar la devolución del producto a través de la empresa de mensajería.

b) El consumidor deberá entregar el paquete de devolución a la empresa de mensajería ya sea por medio de recolección en el domicilio del consumidor o entregarlo directamente en la sucursal de la empresa de mensajería que LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. le indique.

c) El consumidor deberá proporcionar el número de guía que previamente le informó LIZEN AUTOS S. A. DE C.V..

2. Para contactar Servicio al Cliente LIZEN AUTOS S. A. DE C.V., utilice los siguientes medios:

- Vía telefónica: (33) 36404854.
- Vía whatsapp: (33) 36404854.
- Correo electrónico: contacto@porschehdl.com.mx .

3. Para devolución de producto, el consumidor podrá programar la entrega del paquete de acuerdo a las instrucciones que LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. le proporcione vía correo electrónico.

4. En caso de que el consumidor decida que la empresa de mensajería recoja el paquete en su domicilio, deberá de seguir las instrucciones que LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. le proporcione vía correo electrónico para poder programar la recolección del paquete.

5. LIZEN AUTOS S. A. DE C.V., se reserva el derecho de rechazar cualquier devolución de producto que no esté bajo los lineamientos proporcionados por LIZEN AUTOS S. A. DE C.V..

#### **XV. Cambio de producto en tienda.**

El consumidor tendrá la opción de proceder con el cambio de producto en tienda de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V., siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones y requisitos:

(a) Que el producto a ser cambiado esté nuevo y sin haberse usado y no haya sido lavado y sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor;

(b) Que el producto se presente dentro de su empaque original, ya sea caja, envoltorio, o cualquier otro dentro del cual le haya sido entregado, así como también deberán traer adheridas en su forma original las etiquetas originales, sin desprender las mismas;

(c) Se encuentre dentro del período de tiempo de 60 (sesenta) días calendario contados a partir de la fecha en que se haya recibido el producto por parte suya; y

(d) El consumidor deberá entregar comprobante de pago de que el producto fue comprado en la página en línea de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. y presente la factura impresa al momento de realizar cambio.

En caso de que los productos no sean devueltos cumpliendo con las condiciones y requisitos mencionados en este apartado, LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. tendrá derecho a no reembolsarle el precio de los productos o los gastos derivados de su devolución.

#### **XVI. Modificaciones.**

LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones de uso en cualquier momento, siendo efectivas dichas modificaciones de forma inmediata por medio de:

a) La publicación en el sitio web <https://shop.porschequadalajara.mx>.

b) La notificación al consumidor sobre dichas modificaciones.

De esta forma, el consumidor está de acuerdo en revisar los TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO periódicamente con la finalidad de mantenerse al tanto de dichas modificaciones. No obstante, lo anterior, cada vez que el consumidor acceda al sitio señalado se considerará como una aceptación absoluta a las modificaciones de las presentes.

#### **XVII. Subsistencia.**

Estos términos y condiciones de uso, así como los términos adicionales, constituyen el acuerdo íntegro entre las partes, y sustituye cualquier otro acuerdo o convenio celebrado con anterioridad. Cualquier cláusula o provisión del presente, así como de los términos adicionales, legalmente declarada inválida, será eliminada o modificada a elección de LIZEN AUTOS S. A. DE C.V. , con la finalidad de corregir su vicio o defecto. Sin embargo, el resto de las cláusulas o provisiones mantendrán su fuerza, obligatoriedad y validez.

#### **XVIII. Legislación aplicable y jurisdicción.**

Los presentes términos y condiciones aceptados por las partes estarán sujetos y serán interpretados de acuerdo con las leyes y ante los tribunales de la ciudad de Guadalajara, Jalisco, México.

Todo el contenido de este Sitio Web es propiedad de la empresa Lizen Autos SA de CV. El contenido y/o actualización de la información contenida en este Sitio Web es responsabilidad única y totalmente de Lizen Autos SA de CV. El Usuario debe tener en cuenta que Lizen Autos SA de CV es un negocio independiente a Volkswagen de México, S.A. de C.V. y/o las empresas que conforman la Organización Mundial Volkswagen y/o la Marca Comercial Porsche y/o Dr. Ing. h.c. F. Porsche Aktiengesellschaft (Porsche AG) y/o Porsche Latin America, Inc., por lo cual, estas últimas no son responsables del contenido, información y/o imágenes contenidas en este Sitio Web. De la misma forma, no tienen ninguna participación durante todo el tiempo en que el producto se publica para la venta, no son parte de ninguna operación, negociación y/o perfeccionamiento de las operaciones-compraventa realizadas entre Lizen Autos SA de CV y el Usuario, por lo cual no serán responsables por el efectivo cumplimiento de las obligaciones asumidas por la empresa Lizen Autos SA de CV en el perfeccionamiento de la operación.