



## POLÍTICA DE COMPRA

El presente documento (conjuntamente todos los documentos en él mencionados) establece las condiciones por las que se rige el uso de esta página web <https://byebyefriend.mx> propiedad de Pet Assistance, S.A. de C.V. (BYE BYE FRIEND), así como la compra de productos en la misma (en adelante, las "Condiciones"). Te rogamos que leas atentamente las presentes Condiciones, nuestra Política de Cookies y nuestra Política de Privacidad (conjuntamente, las "Políticas de Protección de Datos") antes de usar esta página web. Al utilizar esta página web o hacer un pedido a través de esta, estás consiente de quedar vinculado por estas Condiciones y por nuestras Políticas de Protección de Datos; por lo que, si no estás de acuerdo con todas las Condiciones y con las Políticas de Protección de Datos, no deberías usar esta página web.

Estas Condiciones podrán ser modificadas. Es tu responsabilidad leerlas periódicamente, ya que las condiciones vigentes en el momento de celebración de cada Contrato (tal y como éste se define más adelante) o en defecto de este, en el momento de uso de la página web, serán las que le resulten aplicables. Si tienes alguna pregunta relacionada con las Condiciones o las Políticas de Protección de Datos puedes ponerte en contacto con nosotros a través de [contacto@byebyefriend.mx](mailto:contacto@byebyefriend.mx)

## USO DE NUESTRO SITIO WEB

Al hacer uso de esta página web o realizar pedidos a través de esta, te comprometes a:

- I. Hacer uso de esta página web únicamente para realizar consultas o pedidos legalmente válidos.
- II. No realizar ningún pedido falso o fraudulento. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole estaremos autorizados a anularlo e informar a las autoridades pertinentes.
- III. Facilitarnos tu dirección de correo electrónico, dirección postal y/u otros datos de contacto de forma veraz y exacta. Asimismo, consientes que podremos hacer uso de dicha información para ponernos en contacto contigo si es necesario (ver nuestra Política de Privacidad). Si no nos facilitas toda la información que necesitamos, no podremos cursar tu pedido. Al realizar un pedido a través de esta página web, declaras ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos y obligarte en términos de lo aquí manifestado.

## CONDICIONES DE USO

- El número de orden que se asigna al realizar la transacción en el sitio de Internet de BYE BYE FRIEND (<https://byebyefriend.mx>), no implica la aceptación de la transacción. En caso de tener algún problema con tu orden te será comunicado por correo electrónico o vía telefónica.
- Los precios de la página web incluyen IVA, pero excluyen los gastos de envío, si es el caso, mismos que se desglosarán antes de que realice tu pago.
- Para realizar un pedido, deberás seguir el procedimiento de compra online y hacer clic en "**Continuar con el pago**". Tras esto, recibirá un correo electrónico acusando recibo de su pedido (la "**Confirmación de Pedido**").

- Los servicios comercializados pueden contemplar el otorgamiento de determinados productos, estos están sujetos a disponibilidad. Si no hay existencias, te avisaremos oportunamente.
- Podrás utilizar como medio de pago las tarjetas Visa, MasterCard, American Express vinculadas a tu cuenta de PayPal o cualquier otro medio que se encuentre disponible en la página web al momento de realizar tu compra. Para pagos a Meses Sin Intereses deberás consultar los detalles con tu Banco.
- Si es el caso, para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, se codificarán los datos de tu tarjeta bancaria. Una vez que recibamos tu pedido, haremos una pre-autorización en tu tarjeta para asegurar que existen fondos suficientes para completar la transacción. El cargo definitivo se hará en el momento de la confirmación del pedido.
- Los pedidos que se realicen estarán sujetos a la tasa general de Impuesto al Valor Agregado que actualmente es del 16%.
- Consulta la sección de políticas para ver la mercancía aceptable de devolución.
- Tú podrás seleccionar los productos y agregar todo lo que desees al carrito de compra, señalando, en su caso, modelo o talla que prefieras y el número de piezas que desees. Una vez que hayas concluido la selección de tus productos y/o servicios, y los hayas agregado a tu carrito, podrás efectuar el proceso de compra. **BYE BYE FRIEND** te brindará la posibilidad de que dejes artículos en tu carrito de compra, sin que ello represente una reserva o apartado para que vuelvas más tarde a comprarlos o modificar la selección de estos. El precio y la disponibilidad de los productos y servicios guardados en tu carrito podrán estar sujetos a cambios. La validación de la existencia de los productos se realizará de forma definitiva al momento en que confirmamos tu pedido.
- **BYE BYE FRIEND** no garantiza al "CLIENTE" el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su sitio.
- En caso de necesitar factura por tu compra, deberás solicitarla en un plazo no mayor a 30 días posteriores de haber realizado el pago.

## POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

- Tratándose de ventas de productos aplicables, únicamente podrás efectuar la cancelación total o parcial de una compra hecha a través de la página **BYE BYE FRIEND** <https://byebyefriend.mx/> siempre y cuando el producto no haya sido enviado.
- Deberás enviar un correo electrónico a [contacto@byebyefriend.mx](mailto:contacto@byebyefriend.mx) o bien, comunicarte con nosotros vía telefónica al **55 8663 5411**.
- Si al momento de recibir tu solicitud de cancelación (por alguno de los medios antes mencionados) la mercancía ya ha sido enviada, te pedimos rechazar la entrega en tu domicilio para que el servicio de mensajería nos la devuelva. Al recibir nosotros la mercancía de regreso, te haremos el reembolso en la misma forma del pago original exceptuando los gastos de envío.
- Si tu forma de pago fue depósito bancario, te pedimos que al momento de solicitar la cancelación nos proporciones: CLABE Interbancaria, Banco y Nombre del titular de la cuenta; el reembolso se hará mediante transferencia electrónica por el importe del pedido dentro de los siguientes cinco días hábiles a la obtención de tus datos. No se harán reembolsos si no contamos con los datos antes mencionados. Si no tienes alguna cuenta bancaria, debes proporcionarnos el nombre al que se le expedirá un cheque, mismo que deberás de recoger en el domicilio que se te indique y con una copia de tu identificación oficial.

- Únicamente se reembolsará los gastos de envío cuando el motivo de la cancelación sea por inexistencia del producto o daños en el mismo imputables a BYE BYE FRIEND.  
**BYE BYE FRIEND** podrá cancelar un pedido hecho para ser pagado mediante depósito bancario si no realizas el depósito dentro de los 3 días naturales siguientes a tu solicitud de compra.

Nuestra política de devolución es muy sencilla. Podrás devolver cualquier producto comprado en sitio en línea **BYE BYE FRIEND** <https://byebyefried.mx/>, para el caso de solicitar la cancelación de algún contrato de servicio, deberás apegarte a lo estipulado en dicho contrato.

## POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

- Si el artículo presenta defectos de fabricación, si existe equivocación en el artículo enviado, conservando la envoltura original (emplye) o si presenta muestras de maltrato podrás solicitar el cambio físico a contra entrega del producto devuelto.
- En la recepción de mercancía errónea o dañada se aplicará el cambio físico de la misma sólo si ésta fue reportada durante las primeras 72 horas posteriores a su entrega, a los siguientes teléfonos: **55 8663 5411**.
- Si la tienda **BYE BYE FRIEND** no cuenta con la existencia y has recibido la confirmación de tu pedido, podrás escoger otro artículo equivalente de tu preferencia, o en caso contrario, se realizará el reembolso por el valor de la mercancía devuelta. Para el caso de que elijas cualquier otro producto. Si es el caso, deberás pagar la diferencia, de conformidad con el precio vigente exhibido del producto elegido en sustitución.
- Si se envió otra mercancía por equivocación o presenta algún defecto de fabricación, se realizará el reembolso total de la mercancía, más los gastos de envío.  
Si únicamente deseas cancelar tu compra, se realizará el reembolso por el importe de la mercancía, sin incluir los gastos de envío.

### Atención a Clientes:

**Teléfono: 55 8663 5411**

**Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 hrs.**

- No podrán realizarse Cambios ni Devoluciones en los siguientes artículos: Urnas y Relicarios, salvo las excepciones aquí previstas.

### Procedimiento para la devolución en una tienda BYE BYE FRIEND

- Si realizas la devolución de la mercancía en la Ciudad de México, deberás dirigirte a las instalaciones físicas de **BYE BYE FRIEND**, presentando el producto, la factura original o ticket de compra y la tarjeta bancaria en la cual se generó el cargo.
- En caso de que se haya enviado otra mercancía por equivocación o que presente algún defecto de fabricación, se podrá realizar el cambio físico si la tienda **BYE BYE FRIEND** cuenta con la existencia.

Nuestro servicio de entrega solo está disponible en la República Mexicana.

### Procedimiento para devoluciones por servicio de mensajería

- Si lo prefieres, podrás realizar la devolución de tu producto, utilizando de preferencia la misma compañía de mensajería que te entregó la mercancía, asegurando perfectamente el paquete el cual deberá contener La factura original, una nota aclaratoria que indique el motivo de la devolución, y si deseas la reposición del artículo o el reembolso de tu dinero.

- Si se envía la mercancía por mensajería, deberás asegurarte de anotar correctamente el siguiente destinatario:

**Ventas Internet BYE BYE FRIEND / Pet Assistance, S.A. de C.V.**

Periférico Número 4822, Arenal de Guadalupe, C.P. 14388, Tlalpan, Ciudad de México, México.

- Al momento en que nos sea entregada la devolución, nos pondremos en contacto contigo para confirmar la reposición de la mercancía o el reembolso.
- Si no has recibido la mercancía, podrás enviarnos un e-mail a: [contacto@byebyefriend.mx](mailto:contacto@byebyefriend.mx) o comunicarte al teléfono: **55 8663 5411** en un horario de Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 horas.
- Para preguntas, sugerencias o comentarios adicionales, puedes escribirnos a: [contacto@byebyefriend.mx](mailto:contacto@byebyefriend.mx)

## POLÍTICAS DE ENVÍOS

**BYE BYE FRIEND** subcontrata empresas especializadas en mensajería para llevar a cabo la entrega. Revisa que todos tus datos estén correctos y completos ya que de esto depende el éxito de tu entrega. El tiempo de entrega inicia a partir de la aplicación del cobro, lo cual te será notificado por correo electrónico en un periodo aproximado de 48 a 72 horas a partir de la compra.

Los tiempos de entrega varían de acuerdo con la mensajería seleccionada en función del destino y ocurren en cualquier horario del día.

Todos tus productos adquiridos serán empacados sin cargo.

Al momento de la entrega en tu domicilio, le será solicitada a la persona que reciba el producto una identificación oficial (credencial de elector, pasaporte, forma migratoria FM2 o licencia de conducir), por lo que te pedimos tener este documento a la mano.

## USO DE CUPONES

- El uso de cupones es personal e intransferible, no es acumulable.
- Solo será aplicado un cupón por usuario y por orden.
- Cada cupón puede tener restricciones particulares que serán comunicadas en el banner.

## FALLAS EN EL SISTEMA

- **BYE BYE FRIEND** no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. **BYE BYE FRIEND** tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar a tu equipo como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audios contenidos en el mismo.
- NO se podrá imputar a **BYE BYE FRIEND** responsabilidad alguna, ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet.

- El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a **BYE BYE FRIEND**; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. **BYE BYE FRIEND** no será responsable por ningún error u omisión contenidos en su sitio web.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL**

Al hacer uso de la página web, reconoces y consientes que todo copyright, marca registrada y demás derechos de propiedad intelectual sobre los materiales o contenidos que se aportan como parte de la página web son propiedad de **BYE BYE FRIEND** o de quienes le hayan otorgado la licencia para su uso. Podrás hacer uso de dicho material únicamente en la forma en que te lo autoricemos expresamente nosotros o quienes nos otorgaron licencia para su uso. Esto no te impedirá utilizar esta página web en la medida necesaria para copiar la información sobre tu pedido o datos de Contacto.

## **FUERZA MAYOR**

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones que asumamos al amparo de un Contrato, cuya causa se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable ("Causa de Caso Fortuito o Fuerza Mayor").

## **MODIFICACIONES**

**BYE BYE FRIEND** tiene el derecho de revisar y modificar las presentes Condiciones en cualquier momento. Tú estarás sujeto a las políticas y Condiciones vigentes en el momento en que use la presente página web o efectúes cada pedido, salvo que por ley o decisión de organismos gubernamentales debamos hacer cambios con carácter retroactivo en dichas políticas, Condiciones o Declaración de Privacidad, en cuyo caso, los posibles cambios afectarán también a los pedidos que hubieras hecho previamente.

## **LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

El uso de nuestra página web y los contratos de compra de productos a través dicha página web se regirán por la legislación mexicana.

### **CONTACTO:**

Teléfono: **55 8663 5411**

Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 horas