

FERRAGAMO

Términos y Condiciones Generales de Venta

1.- Información General.

1.1 A las ventas de los productos (en adelante los "Productos") ofrecidos por Ferragamo México, S. de R.L. de C.V. (en adelante "Ferragamo") a través de la pagina web www.ferragamo.com (en adelante el "Sitio") les serán aplicables los términos y condiciones generales de venta contenidos en el presente documento (en adelante las "Condiciones Generales").

1.2 Todos los Productos ofrecidos por Ferragamo en el Sitio son vendidos directamente por Ferragamo.

1.3 Ferragamo es una sociedad de responsabilidad limitada de capital variable debidamente constituida bajo las leyes de la República Mexicana ("México"), con domicilio legal en la calle Edgar Allan Poe No. 119, Piso 2, Colonia Polanco, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México.

Lea nuestras Condiciones Generales detenidamente y asegúrese de que las comprende antes de ordenar cualquier artículo en el Sitio. Antes de realizar un pedido, deberá aceptar las Condiciones Generales. Al realizar un pedido o comprar Productos del Sitio, usted confirma que acepta las Condiciones Generales.

2.- Política Comercial.

2.1 La venta de Productos a través del Sitio está destinada única y exclusivamente a personas físicas que sean clientes finales y/o usuarios directos de dichos Productos, debiéndose abstener de usar ese medio todas aquellas personas que pretendan hacer negocio y/u obtener ganancias mediante la reventa o comercialización de los productos ofrecidos en el Sitio. En virtud de lo anterior, Ferragamo se reserva el derecho de rechazar y/o de no dar seguimiento alguno, sin responsabilidad alguna, a aquellas órdenes de compra que, en opinión de Ferragamo, no provengan de personas físicas que cuenten con las características antes mencionadas.

2.2. Ferragamo podrá en cualquier momento modificar, enmendar o cambiar las presentes Condiciones Generales sin responsabilidad alguna. La aceptación por parte del cliente de las Condiciones Generales vigentes al momento de la confirmación de una orden de compra, será una condición necesaria para que Ferragamo pueda procesar la misma.

2.3. Ferragamo se reserva el derecho de rechazar aquellas compras realizadas por una misma persona mediante una o varias ordenes de compra, determinando un número máximo de Productos por categoría. Los números máximos de Productos que pueden adquirirse por categoría, son los que se describen en el Anexo 1 de las presentes Condiciones Generales. Bastará que se exceda el número de Productos elegido en cualquier categoría para que la orden u ordenes de compra puedan ser rechazadas sin responsabilidad de Ferragamo, ello sin perjuicio de lo señalado en numeral 2.1.

2.4 Ferragamo no aceptará órdenes de compra cuyo domicilio de entrega se encuentre ubicado fuera de la República Mexicana. De la misma manera, no se les dará seguimiento a aquellas órdenes de compra cuyo domicilio de entrega contenga un código postal no habilitado para entrega (de acuerdo a la lista contenida en la sección "entregas" del Sitio) o cuando no pueda identificarse el destinatario y/o el domicilio de la entrega.

2.5. La aceptación de las presentes Condiciones Generales por parte del cliente, será condición necesaria para que este último pueda quedar registrado y Ferragamo pueda procesar su orden de compra.

2.6 El incumplimiento o violación de cualquiera de estas Condiciones Generales dará como resultado la cancelación inmediata de cualquier orden de compra de se haya realizado y facultará a Ferragamo a cerrar cualquier cuenta y revocar su permiso para utilizar el Sitio.

2.7 Acepta proporcionar información de compra y de cuenta actual, completa y precisa para todas las compras realizadas a través de nuestro Sitio, la información proporcionada será confidencial y destinada únicamente a los fines relacionados con la compra realizada. Acepta actualizar, siempre que realice una orden de compra, su cuenta y cualquiera información (incluida su dirección de correo electrónico y los datos de la tarjeta de pago), ya que ello es indispensable para completar las órdenes de compra y contactarlo para efectos del seguimiento de su pedido cuando sea necesario. La falta de actualización de la cuenta, libera a Ferragamo de cualquier contingencia relacionada con el uso de la información no vigente.

3.- Condiciones de Compra.

3.1 Es posible que algunos Productos sean presentados en el Sitio únicamente para fines de promoción y no sean por lo tanto destinados a la venta. Las imágenes, colores, tonalidades y texturas de los Productos ofrecidos a la venta pueden, en algunos casos, no corresponder a las presentaciones, colores, tonalidades o texturas reales de los Productos de que se trate debido a las características técnicas y/o a la resolución de la fotografía o debido al software utilizado por el cliente. Las imágenes, colores, tonalidades y texturas de los Productos presentes en el Sitio deberán ser considerados, por lo tanto, como indicativos. En virtud de lo anterior, Ferragamo no se hará responsable de eventuales variaciones de presentación, color, tonalidad o textura del Producto debido a las razones técnicas antes mencionadas.

3.2 El cliente se obliga a dar seguimiento a su orden de compra, por lo cual estará al pendiente de las instrucciones y/o procedimientos indicados en el Sitio.

3.3. El cliente se obliga a verificar el contenido de su orden de compra antes de confirmar la misma, así como a completar la información requerida en base a las instrucciones correspondientes del Sitio. Al finalizar cada orden de compra, se le solicitará al cliente que confirme haber leído detenidamente y declare aceptar las Condiciones Generales. A falta de aceptación de las Condiciones Generales por parte del cliente, no será posible completar la orden de compra.

3.4 En caso de que el cliente requiera alguna modificación o corrección en la orden de compra ya efectuada y que aún está en proceso de confirmación por parte de Ferragamo, el cliente deberá comunicarse directamente al Centro de Atención y Servicio a Clientes indicado en la sección de "contacto" para agregar datos de referencia. Ferragamo recabará cierta información que lo identifique como titular de la orden de compra para efectos de procesar el cambio. Por su seguridad, cualquier cambio de nombre o dirección de entrega no será posible una vez recibido el pago.

3.5. Al término del envío de una orden de compra, se le recomienda al cliente guardar o imprimir las Condiciones Generales en vigor al momento de la confirmación de la orden de compra.

3.6. Una vez recibida la orden de compra, el cliente recibirá un correo electrónico ("e-mail") por parte de Ferragamo de confirmación de la recepción de la orden de compra efectuada el cual contendrá un resumen de los datos del cliente, así como el domicilio de entrega y las características esenciales del (los) Producto(s) seleccionado(s) en su orden de compra, el precio de venta y el costo generado por la entrega. Una vez recibida la orden de compra y previo a confirmar la venta, Ferragamo validará que la misma cumpla con las presentes Condiciones Generales y que los Productos solicitados se encuentren en inventario.

Ferragamo validará además que la información proporcionada por el cliente sea correcta. Por su seguridad, cualquier anomalía en cuanto a identidad del cliente y/o el pago realizado, será verificada por Ferragamo y en caso de detectar cualquier omisión, riesgo o discrepancia, la orden de compra será cancelada.

3.7 El cliente podrá en cualquier momento monitorear el estado en que se encuentra su orden de compra, ingresando a su número de Guía previamente confirmada por Ferragamo en el sitio web del proveedor autorizado de servicios de mensajería.

4.- Disponibilidad y Entrega de Producto.

4.1 El cliente podrá comprar únicamente la serie y tipo de Producto ofrecida en el Sitio y entiende que la disponibilidad de los Productos es limitada.

4.2 Todos los artículos están sujetos a disponibilidad. Puede haber una diferencia en inventario en el momento en que se realiza el pedido y el momento en que se procesa, por lo que la disponibilidad del inventario de Productos puede cambiar.

4.3 En caso de que un Producto incluido en una orden de compra no se encontrara disponible o en inventario, Ferragamo informará dicha circunstancia al cliente vía E-mail en un plazo que en principio no excederá de 72 horas a partir de la recepción de la orden de compra correspondiente. Ferragamo podrá cancelar la orden de compra, sin responsabilidad alguna, si el producto no se encuentra disponible en inventario al momento de hacer el pedido, lo anterior, bajo el entendido que la verificación de existencia de los Productos en inventario, no se realiza por Ferragamo al momento del envío de la orden de compra, sino dentro del plazo antes mencionado.

4.4 Queda expresamente entendido que la aceptación de la orden de compra efectuada por el cliente, no constituye la aceptación de la venta del Producto indicado en la misma, ya que esto depende de que se cumplan las Condiciones Generales y que el producto se encuentre en inventario. En caso de aceptar la venta, Ferragamo enviará un E-mail al cliente indicando la formalización de ésta y el número de referencia (guía de envío), referente al número de paquete con el cual la empresa proveedora de servicio de entregas y/o mensajería realizará la entrega del Producto al cliente.

4.5. En el momento en que el paquete de Producto adquirido por el cliente salga del centro de distribución de Ferragamo, este último le enviará un E-mail al cliente informándole al respecto.

4.6 El Centro de Atención y Servicio al Cliente está a disposición del cliente para brindarle asistencia para cualquier problema y/o retraso relativo a la entrega. De Lunes a Jueves de 9am - 5:30 pm (GMT-6) y Viernes de 9am - 2 pm (GMT-6), a excepción de días festivos.

5.- Precios y Formas de Pago.

5.1 Los precios de los Productos ofrecidos en el sitio ya incluyen IVA.

5.2 Los precios de los Productos están expresados en Pesos Mexicanos.

5.3 Los precios de los Productos no incluyen el costo de entrega, ni devolución de los Productos. Ferragamo proporcionará los detalles del costo de envío durante el proceso de pedido.

5.4 El importe total a pagar incluirá el costo relativo a la entrega, según se especifica más adelante en la cláusula 6. "Costos de Entrega".

5.5 Ferragamo se reserva el derecho de modificar los precios de venta ofrecidos en el Sitio en cualquier momento y sin previo aviso. El cliente pagará el precio de venta que esté publicado en el Sitio al momento de la confirmación de la orden de compra.

5.6 El pago del Producto podrá ser realizado por medio de tarjeta de crédito bancaria. Las tarjetas de crédito aceptadas serán Visa, Mastercard y American Express procesadas por medio de Paypal o Paypal Plus.

5.7 Todo pago será revisado por un equipo de riesgo para confirmar veracidad de la información del tarjetahabiente. Por seguridad de los clientes, Ferragamo realiza un proceso de autenticación de la información de pago proporcionada. Dicho proceso es realizado a través de una compañía de validación de riesgos de las compras realizadas en línea. En caso de que se detecte cualquier indicación anormal de la compra realizada en línea, el cliente autoriza expresamente a Ferragamo a cancelar la compra. Ferragamo se obliga a notificar de esta circunstancia en un plazo no mayor a 72 horas.

5.8. El trámite de pago y la autorización correspondiente, quedarán sujetos a las reglas y disposiciones aplicadas por la institución bancaria de que se trate.

5.9 El cargo por el importe total de la orden de compra, por pagos mediante PayPal o Paypal Plus, será efectuado en el momento en el que el cliente coloque y finalice el proceso del pedido.

6.- Costos de Entrega.

6.1 Los gastos de entrega se cargarán al importe total de la orden de compra del cliente según su elección. Los importes de dichos gastos podrán ser modificados en cualquier momento sin previo aviso y podrán inclusive reducirse o eliminarse a discreción de Ferragamo, en caso de la activación de promociones.

Tarifas de entrega en México.

- Standard (Domestico Economy), de 3 a 5 a días hábiles: \$ 120.00

Si se solicita un servicio de entrega Standard (Domestico Economy), su pedido deberá llegar en un plazo máximo de 3-5 días hábiles después de haber recibido la confirmación de compra por parte de Ferragamo en su correo electrónico con el número de Guía de FedEx.

Tenga en cuenta que los pedidos realizados de Lunes a Jueves después de las 17:00 hrs, se procesarán al día siguiente. Los pedidos realizados los Viernes, Sábados y Domingos serán procesados el siguiente día hábil (lunes siguiente), y deberá llegarle en 3 o 5 días hábiles después de haber recibido la confirmación de compra por parte de Ferragamo en su correo electrónico con el número de Guía de FedEx.

Los plazos antes señalados correrán a partir de la fecha de confirmación de la orden de compra por parte de Ferragamo. El cliente deberá verificar que el servicio otorgado por FedEx cubra la zona postal (código postal) para estas entregas ya que no está habilitado este servicio en toda la República Mexicana.

6.2 El costo/tiempo de entrega deberá ser forzosamente indicado/seleccionado por el cliente y será desglosado por separado al precio del Producto en el E-mail de confirmación que enviará Ferragamo al cliente.

6.3 Al momento de efectuarse la entrega en el domicilio indicado por el cliente, de no encontrarse quien reciba el paquete, el proveedor de servicios de entregas y mensajería dejará un aviso de entrega señalando la fecha próxima en que podrá efectuarse la entrega del paquete, llegando hasta un máximo de 3 intentos de entrega. Si no fuera posible efectuar la entrega al tercer intento, el cliente deberá absorber los costos adicionales eventualmente generados por el posterior envío y entrega de los Productos.

7.- Reclamación y/o devolución de producto defectuoso.

7.1 El cliente deberá revisar las condiciones y estado en que se encuentre el Producto al momento de su entrega para comprobar si está conforme al Producto ordenado. Si se percibe que el paquete ha sido abierto previamente o en su caso maltratado es necesario que lo refiera/escriba/plasme en la parte de comentarios que viene incluida en el acuse de recibo de FedEx. De lo contrario Ferragamo no será responsable del estado en que reciba el Producto.

7.2 En el caso de cualquier daño, defecto o anomalía imputable a Ferragamo, (por ejemplo: producto dañado, defectos en los materiales o de producción, producto faltante, cualquier diferencia en relación al Producto

indicado en la confirmación de compra recibida por Ferragamo), el cliente se lo deberá notificar de inmediato y de manera clara y detallada a Ferragamo por escrito vía E-mail, dentro de los 5 días siguientes a la fecha de recepción de los Productos.

7.3 El Centro de Atención y Servicio al Cliente asesorará al cliente quien efectuará el procedimiento de devolución del Producto, de conformidad con las políticas vigentes de Ferragamo.

7.4 En tal caso el cliente tendrá el derecho de exigir la devolución o sustitución del Producto sin importar que su orden de compra sea por uno o más Productos, sujeto a que la devolución solicitada proceda de conformidad con las Condiciones. En el caso que el cliente requiera el cambio o devolución de Producto dañado o defectuoso, deberá ponerse en Contacto con el Centro de Atención a Clientes para que Ferragamo evalúe el producto y defina si el daño o defecto es de fabricación e imputable a Ferragamo, de ser así se procederá con el cambio o devolución.

7.5 En el caso de la devolución total o parcial de la orden de compra por daños o defectos, Ferragamo se compromete a realizar el trámite necesario para la devolución del precio total del Producto en un Plazo no mayor a 5 días posteriores a la recepción del producto en el centro de Atención al Cliente y previa autorización de devolución por parte de Ferragamo.

7.6 En el caso de efectuarse la devolución del Producto por daños o defectos imputables a Ferragamo, el costo que se genere por el servicio de entrega, será cubierto en su totalidad por Ferragamo.

7.7 El cliente deberá prestar la máxima atención al proceso de cambio de Producto. Para que pueda llevarse a cabo el cambio de uno o más Productos debido a inconformidad o defectos, el cliente deberá efectuar la devolución o depósito del mismo entrando en contacto con el proveedor del servicio de entrega y mensajería. Para tales efectos, Ferragamo designa y autoriza de manera exclusiva a la empresa FedEx. El cliente deberá llenar la solicitud de devolución y la documentación correspondiente que le indique el proveedor del servicio de entrega. El cliente deberá abstenerse de utilizar cualquier otro proveedor distinto del indicado en el presente inciso.

7.8 Los reembolsos se emitirán dentro de los 5 días a partir del día en que Ferragamo reciba el Producto. Para su propia protección, le recomendamos que envíe su devolución, rastreada y firmada, utilizando un servicio de entrega que lo asegure por el valor del Producto. También puede solicitar una prueba de entrega a FedEx o el servicio de entrega que utiliza cuando devuelve su (s) producto (s) para asegurarse de que está protegido.

8.- Cancelación de la orden de compra.

8.1. El cliente podrá cancelar, parcial o totalmente, la orden de compra de acuerdo a lo siguiente.

8.2 El cliente tiene el derecho de cancelar, parcial o totalmente, la orden de compra sin penalidad alguna siempre y cuando ello ocurra dentro de los 5 (cinco) días naturales posteriores a la recepción del Producto.

8.3. Para efectuar la cancelación de la orden de compra, el cliente se obliga a realizar el procedimiento de devolución informando a Ferragamo por escrito vía E-mail o vía telefónica al Centro de Atención y Servicio al Cliente indicando en forma clara y precisa las razones de la cancelación, y entregar el Producto a un proveedor de servicios de entrega y o mensajería de su elección dentro de los 5 (cinco) días naturales posteriores a la recepción del Producto para su envío a Ferragamo, debiendo llenar el formato de devolución de Ferragamo el cual está incluido en el embalaje del Producto mismo que deberá retornar adentro del mismo embalaje con el Producto. El cliente entiende y acepta que el costo que se genere por el envío del Producto en devolución quedará a cargo del cliente y no será reembolsado por Ferragamo.

8.4 De la misma manera, el cliente absorberá el riesgo que se llegara a presentar en los trámites de devolución incluyendo, sin limitar, el riesgo de daño, robo o extravío del Producto que pueda presentarse hasta el momento en que Ferragamo reciba físicamente el mismo en sus instalaciones.

8.5 En el caso de efectuarse el procedimiento de devolución del Producto sin que exista defecto, daño o vicio del mismo producto y la causa sea generada por mal uso del producto, daño causal o deterioro normal del mismo, Ferragamo se reserva el derecho de no aceptar dicha devolución.

8.6 Cual sea que refiera a una causa por devolución, el Producto Ferragamo deberá venir con etiquetas de origen asimismo dentro del empaque con el que se recibió para evitar que cualquier daño o maltrato en el traslado por devolución.

9.- Garantía del Producto.

9.1 Los Productos Ferragamo son fabricados bajo estrictas políticas de control de calidad y con altos estándares de producción. Ferragamo garantizará el reemplazo del Producto por cualquier defecto de fabricación imputable a Ferragamo, que presenten los Productos adquiridos a través del Sitio. El periodo de garantía será de 2 (dos) años posteriores a la fecha de recepción del Producto por parte del cliente. El Producto a recibir en reemplazo por el cliente, será de categoría similar al Producto entregado.

9.2 El costo de reemplazo del Producto que resultara con defectos de fabricación, estará a cargo de Ferragamo, salvo que se determinara que el daño o defecto no derivan del proceso de fabricación del Producto.

9.3. El procedimiento de reclamación por defectos de fabricación del Producto, se iniciará directamente ante el Centro de Atención y Servicios al Cliente, quien le informará el procedimiento a seguir de conformidad con las presentes Condiciones Generales. El Producto con defectos de fabricación deberá ser presentado ante cualquier sucursal o boutique de la marca dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a aquél en que se levante la reclamación ante el Centro de Atención y Servicios al Cliente, a fin de que Ferragamo evalúe el Producto y defina si el daño o defecto es de fabricación e imputable a Ferragamo. De ser así se procederá con el cambio del Producto con defectos de fabricación.

9.4. El plazo de evaluación del producto con defectos de fabricación es de 15 (quince) días hábiles, vencido este plazo, Ferragamo informará al cliente vía E-mail o por cualquier otro medio de comunicación fehaciente, sobre los resultados obtenidos y la procedencia o no de la reclamación.

9.5. En caso de que la reclamación no sea procedente, los costos de reenvío del Producto, correrán a cargo del cliente.

9.6. No obstante lo previsto en los incisos anteriores, si el Producto perteneciera a la categoría de "Relojes" no procederá la devolución sino únicamente la reparación. En virtud de lo anterior, el cliente deberá acudir, con su confirmación de orden de compra y comprobante de pago efectuado, a cualquier punto de venta cercano de "Salvatore Ferragamo" para solicitar la reparación. En el caso de no haber algún punto de venta "Salvatore Ferragamo" en el estado de la República Mexicana en que se ubique el domicilio de entrega, el cliente deberá contactar de inmediato al Centro de Atención y Servicio al Cliente para solicitar se procese la recolección del reloj, aceptando de antemano la reparación y no devolución de éste.

10.- Confidencialidad.

10.1 Ferragamo utilizará la información proporcionada por los clientes en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a terceros ajenos a las transacciones reguladas por las presentes Condiciones Generales, salvo autorización expresa del propio cliente o por requerimiento de la autoridad competente.

11.- Leyes aplicables y disputas.

11.1 Las presentes Condiciones Generales están sujetas y se interpretarán de acuerdo a las leyes aplicables de México, incluyendo la Ley Federal de Protección al Consumidor y las disposiciones contenidas en su artículo 76 bis. La Procuraduría Federal del Consumidor es competente vía administrativa para conocer cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de las presentes Condiciones Generales. Sin perjuicio de lo anterior, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México, renunciando, a cualquier otro fuero que en virtud de sus domicilios, presentes o futuros, o por cualquier otra razón, les pudiera ser aplicable.

12.- Contacto.

12.1 Para cualquier duda o información adicional, asistencia o reclamación, El cliente deberá enviar un Email a la siguiente dirección electrónica customercare@sf.ferragamo.com o podrá contactar vía telefónica al Centro de Atención y Servicio al Cliente de manera gratuita desde el interior de México marcando al 01.800.062.21.12.

Para obtener más información sobre cómo tratamos y protegemos sus datos personales, lea [aquí](#).

Anexo 1. Cantidad máxima de artículos permitidos para orden de compra

El control sobre el máximo de artículos permitidos para compra será por categoría de producto, considerando un número máximo eventual diverso de otra categoría o artículo con un tope de 5 artículos por orden de compra. Ferragamo se reserva el derecho de rechazar y dejar de surtir una orden de compra, sin responsabilidad alguna, cuando el cliente adquiera en cualquiera de las categorías definidas más adelante, un número superior a las piezas permitidas en el presente anexo.

Relación de artículo categoría Tabla 1.

Tabla 1.

Categoría de Producto Número máximo de artículos permitidos por cada orden de compra.

Calzado dama	5
Calzado caballero	5
Pequeña pelleteria Dama	4
Bolsa Dama	2
Foulards	5
Cinturón dama	3
Bolso Caballero	2
Pequeña pelleteria Caballero	4
Cinturón Caballero	3
Accesorios dama	3
Artículos de regalo Dama	3
Bijoux Dama	3
Corbatas	5
Accesorios Caballero	3
Artículos de regalo Caballero	3
Bijoux Caballero	3
Lentes	2
Relojos	1