TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y condiciones Generales son aplicables al acceso y/o uso del Sitio Web www.flekk.com (en lo sucesivo el "Sitio Web"), a todos los Usuarios que compren o contraten en el Sitio Web los bienes o productos ofrecidos por Outlet de Refacciones, S.A. de C.V., (en adelante "flekk") y están elaborados de conformidad a lo establecido por los artículos 76 bis y 76 bis 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y observando lo recomendado por la Norma Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018, mismos que establecen las disposiciones a las que se sujetarán todas aquellas personas definidas por dicha norma mexicana como Usuarios o Clientes, buscando en todo momento, garantizar, transparentar, informar y orientar adecuadamente sobre la navegación y realización de cualquier tipo de compra a través del Sitio Web.

Los Servicios solo están disponibles a personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad. Si estás inscribiendo un Usuario Comprador como Empresa, debes tener capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de este Acuerdo.

MEDIOS DE CONTACTO

Bienvenido al Sitio Web www.flekk.com, el cual es propiedad de Outlet de Refacciones, S.A. de C.V., con domicilio para cualquier tipo de notificación o comunicación el ubicado en Carretera a Laredo 320 Ex Hacienda el Canadá, Nuevo León, CP 66054, RFC COO0804246R4, al correo datospersonales@flekk.com y vía mensaje al número de whatsapp 55 7923 0978. Solicitamos leas cada detalle de los presentes Términos y Condiciones.

Te informamos que, al acceder a nuestro Sitio Web y realizar alguna transacción confirmas que estás enterado del contenido de los presentes Términos y Condiciones y los aceptas, en caso contrario, te pedimos abstenerte de utilizarlo y realizar alguna transacción en virtud de que la aceptación de los referidos Términos y Condiciones es de carácter obligatorio.

Para cualquier duda, aclaración, reclamación o más información te pedimos comunicarte a nuestro Centro de Atención telefónica al número de whatsapp 55 7923 0978 en donde te atenderemos inmediatamente y resolveremos todas tus dudas en un horario de lunes a viernes 9:00 a 18:00 hrs. y sábado de 9:00 a 15:00 hrs.

*Nota: El tiempo para la atención de dudas, aclaraciones y reclamaciones podrá ser variable ya que este depende de cada caso en específico, por lo cual será informado mediante el número de whatsapp antes mencionado.

PROMOCIONES Y ESPECIFICACIONES

flekk publicará en el Sitio Web los bienes o productos con sus especificaciones las cuales se pueden leer dentro de los detalles del producto, así como restricciones y el precio total que el Usuario deberá pagar por ellos. De igual manera, se indicará si tienen alguna promoción y/o descuento, la

vigencia de la misma, así como los medios habilitados para liquidar el pago de dichos bienes o productos.

FORMAS DE PAGO

flekk dentro del Sitio Web aceptará como formas de pago las siguientes:

- a) Tarjeta de Crédito y Débito (Visa, Máster Card y American Express);
- b) Depósitos en: 7ELEVEN, TELECOMM, FARMACIAS GUADALAJARA, FARMACIAS DEL AHORRO y SORIANA, estos o algunos otros establecimientos indicados en el formato de pago.

Los precios de los bienes o productos anunciados dentro del Sitio Web es el precio total pues incluye el IVA, pero se excluyen los gastos de envío, que se añadirán al importe total correspondiente. El importe por concepto de envío se maneja por separado, y se verá reflejado en su factura de compra.

DISPONIBILIDAD DE INVENTARIO

Toda compra queda sujeta a la disponibilidad de los bienes o productos. En el caso de que se genere la compra y no haya existencias del artículo de que se trate, el Usuario desde ese momento acepta que flekk realice la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, según correspondiera el método de pago elegido:

- a) En caso de que el pago se haya realizado con tarjeta de Crédito o Débito (Visa, Máster Card o American Express) la devolución se realizará a las 72 horas hábiles siguientes después de que el Usuario haya solicitado la devolución mediante el envío del encabezado del Estado de Cuenta Bancario, comprobante de pago e identificación oficial al área de Servicio y Atención al Cliente de flekk.
- b) En caso de que el pago se haya realizado mediante depósito en: 7ELEVEN, TELECOMM, FARMACIAS GUADALAJARA, FARMACIAS DEL AHORRO o SORIANA estos o algunos otros establecimientos indicados en el formato de pago, la devolución se realizara de la siguiente forma: el Usuario deberá enviar a flekk el encabezado de un Estado de Cuenta Bancario, pudiendo ser únicamente de las instituciones financieras “BBVA” o “Banorte”, además de esto también deberá enviar el comprobante de pago e identificación oficial al área de Servicio y Atención al Cliente para proceder con el proceso de reembolso.

FALLAS EN SISTEMA, SERVIDOR O INTERNET

flekk, no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. flekk tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso o uso de su Sitio Web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes o textos contenidos en el mismo. Los Usuarios no podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago alguno, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. flekk no garantiza el acceso y uso

ininterrumpido de su Sitio Web. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a flekk; en tales casos se procurará restablecerlo a la brevedad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

COMPRA

Para realizar cualquier compra es obligatorio completar el formulario de registro en donde se solicitará nombre, correo y fecha de nacimiento del Usuario para poder utilizar los Servicios que brinda el Sitio Web. El Usuario deberá completarlo con su información personal de manera exacta y verdadera (en adelante, los "Datos de Registro") y se obliga a actualizar y/o rectificar los Datos de Registro conforme resulte necesario. Flekk NO se responsabiliza por la certeza de los Datos de Registro de sus Usuarios. El Usuario garantiza y responde, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de sus Datos de Registro.

Flekk se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos de Registro, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, se cancelarán todos los artículos publicados sin que ello genere algún derecho a resarcimiento.

El Usuario accederá a su cuenta personal ("Cuenta") mediante el ingreso de su usuario o Seudónimo junto a la clave de seguridad personal elegida ("Clave de Seguridad").

El Usuario Comprador se obliga a mantener la confidencialidad de su Clave de Seguridad.

Es responsabilidad del usuario el manejo de su propia cuenta, por lo que podrá ser utilizada únicamente por él. En caso de que flekk detecte distintas Cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrán ser homologadas a un solo usuario.

El Usuario titular de la Cuenta se obliga a notificar a flekk de forma inmediata al correo electrónico servicioalcliente@flekk.com cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Se aclara que está prohibida la venta, cesión o transferencia de la Cuenta (incluyendo la reputación y opiniones) bajo ningún título.

Flekk se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de inscripción o de cancelar una inscripción previamente aceptada, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

Para que el Usuario realice compras dentro del Sitio Web deberá de seguir los siguientes pasos:

1. Buscar el bien o producto que desea adquirir;
2. Seleccionar el pedido;
3. Seleccionar el carrito de compra
4. Introducir la dirección de envío mediante la cual el Sitio Web realizará el cálculo del costo del envío;

5. Al momento que el Usuario confirme estar de acuerdo con el producto y el costo del envío se generará el costo del pago, mismo que puede ser referenciado o mediante tarjeta de crédito

Openpay es nuestro procesador de pago para las transacciones:

- I. Pago con tarjetas de crédito, débito y /o American Express
- II. Pagos referenciados
- III. Mediante SPEI

El Usuario podrá descargar la factura en la sección “Detalles del pedido”, en el apartado de “Historial de compras” ubicada dentro de su perfil de cuenta.

Las compras son procesadas en 24 horas hábiles, en caso de que la compra sea realizada después de 14:00 horas, será procesada al siguiente día hábil.

Asimismo, en caso de que se adquieran productos importados, flekk señalará el lugar de origen en la descripción del producto, así como los lugares donde puedan repararse, las instrucciones para su uso y las garantías correspondientes con los mínimos que establece la Ley.

ENTREGA

La entrega de la mercancía se realizará en un período de 4 días naturales una vez procesada la compra en la dirección que previamente el Usuario haya proporcionado al momento de registrar la compra.

Debido a la gran diversidad de productos que vendemos en nuestro portal es probable que los envíos se hagan en diferentes paquetes. En caso de ser así el Usuario será informado por correo electrónico y se proporcionará una guía de seguimiento para cada paquete.

Tome en cuenta que las refacciones y autopartes varían de diferentes tamaños y suelen ser más frágiles de lo habitual, en conjunto con nuestros aliados logísticos hacemos el mejor esfuerzo para entregar el producto perfecto estado en tiempo y forma.

La entrega se realizará al Usuario personalmente, a un tercero señalado por éste, o a la persona que se encuentre en el domicilio señalado por el Usuario como lugar de entrega, lo que se acreditará con la firma de recepción. El costo de envío correrá a cargo del Usuario y será desglosado en su factura de compra.

Si al momento de la entrega el Usuario se encuentra ausente y no hay persona a quien poder entregar el bien o producto, el transportista dejará un comprobante indicando cómo proceder para concretar la nueva entrega. Por lo general se realiza un nuevo intento de entrega al día siguiente. Al tercer intento, el bien o producto se mandará a una sucursal designada para que el Usuario lo recoja en un lapso que no deberá exceder los 10 días hábiles. Después de ese lapso si el paquete no es reclamado por el Usuario, será regresado al almacén de flekk y generaremos un reembolso conforme al apartado de reembolsos.

En caso de extravío imputable a la empresa de paquetería, flekk hará el reembolso conforme al apartado de reembolsos o cambio correspondiente al Usuario, y la compañía de mensajería iniciará una investigación para conocer las causas de la situación.

Posterior a haber recibido el producto, el Usuario podrá ingresar al Sitio Web en el apartado de detalles y hacer la calificación del producto. Asimismo, flekk enviará mediante correo electrónico una encuesta de satisfacción para que el Usuario califique el proceso llevado a cabo y su producto.

PAQUETERIA

Es responsabilidad del Usuario comprobar el buen estado del paquete ante el transportista que haya realizado la entrega, lo anterior para corroborar la existencia de alguna anomalía en el paquete, por lo que flekk sugiere abrirlo y hacer una revisión física para corroborar que el bien o producto (s) se encuentra en buen estado. En caso de presentar algún daño deberá de rechazar el paquete. En este caso se realizará la devolución del precio del bien o producto conforme a lo contemplado en los presentes Términos y condiciones.

Si una vez revisado el producto, el Usuario detectara cualquier incidencia como golpes, rotura, indicios de haber sido abierto o cualquier desperfecto causado por el envío y el transportista ya no está presente, es necesario ingresar al Sitio Web, "mi cuenta", "Historial de pedidos", "detalle del pedido" y realizar una devolución (motivo – producto dañado por paquetería).

DEVOLUCIÓN O CAMBIOS

Los productos o bienes adquiridos por el Usuario podrán ser devueltos, cancelados o cambiados si por cualquier motivo no está satisfecho, con excepción de lo siguiente:

- a) Si el producto se encuentra rayado, con golpes, sucio, mojado o con otra forma de daño por mal uso por parte del Usuario y esto no haya sido reportado al momento de la entrega del paquete.
- b) Instalados incorrectamente o que presenten daños por manipulación o uso inadecuado por parte del Usuario (de conformidad a las recomendaciones que se encuentren indicadas en el instructivo del fabricante)
- c) No se aceptará la devolución de ningún producto al que se le haya modificado el tamaño, que este dañado o que se haya alterado de otra manera después de la entrega.

Los productos deben devolverse nuevos y sin usar, con todos los embalajes, etiquetas y certificados de autenticidad originales. Cualquier producto devuelto sin su embalaje y documentación originales será rechazado

Para facilitar su proceso de devolución es posible que le solicitemos fotografías de los productos o empaques.

En caso de que el Usuario desee devolver los bienes o productos adquiridos dentro de los 30 días hábiles contados a partir de la compra del bien o producto(s) deberá de seguir el siguiente procedimiento:

- a) Ingresar a la página www.flekk.com
- b) Ingresar a mi cuenta
- c) Historial de pedidos
- d) Detalle del pedido
- e) Solicitar devolución
- f) Recibir notificación de la guía
- g) flekk proporcionara una etiqueta de devolución prepagada para imprimir y pagara los gastos de envió de la devolución

La devolución de los precios pagados por el Usuario se realizará entre 5 a 7 días hábiles a partir del día en que flekk reciba la pieza. Para tal fin, se enviará al Usuario el dictamen de procedencia y el listado de la documentación necesaria:

- I. Copia de identificación oficial;
- II. Comprobante de pago; y
- III. Copia de la carátula del estado de cuenta.

Es importante señalar que el estado de cuenta deberá estar a nombre de la persona que realizó la compra.

Si la compra fue realizada por una persona moral se deberá adjuntar los siguientes documentos en copia:

- I. Poder notarial del apoderado legal;
- II. Identificación oficial del apoderado legal;
- III. Comprobante de domicilio; y
- IV. Solicitud de transferencia firmada por el apoderado legal.

En caso de que el Usuario devuelva un producto después de haberlo recibido, únicamente se podrá realizar el reembolso después de que el área de calidad de flekk valide que la refacción llegó en las condiciones en las que fue enviada.

La devoluciones mencionadas anteriormente se realizarán siempre y cuando (i) los bienes o productos no hubieran sido utilizados o consumidos; (ii) los bienes o productos se hayan conservado en el estado original en el que fueron entregados (incluyendo accesorios, empaques, manuales, entre otros), (iii) cuando se acredite de manera fehaciente la compra y pago del bien o producto; excluyendo aquellos bienes o productos que por su naturaleza no podrán ser devueltos o que sean hechos a la medida, lo cual debe ser informado por flekk dentro del sitio web antes de concluir con el proceso de la compra del bien o producto.

Las devoluciones y cambios que el Usuario desee realizar del producto o bien por los motivos señalados anteriormente deberán ser realizados máximo dentro de los 30 días hábiles posteriores a la compra y la paquetería recogerá el producto o bien exclusivamente en el domicilio donde se entregó. La devolución o cambio podrá hacerse de las siguientes formas:

1. Mediante envío vía paquetería según lo contemplado en los presente Términos y Condiciones.

En caso de que el Usuario decida que flekk realice la reposición por un bien similar o del mismo precio o la devolución de la cantidad pagada por falta fehacientemente comprobable de calidad, marca, o especificaciones del bien o producto, deberá apegarse a lo establecido en el apartado de Devolución o cambios de los presentes Términos y Condiciones.

CANCELACIÓN

Para realizar la cancelación de compras hechas en el Sitio Web el Usuario se deberá apegar a lo siguiente:

- a) Se deberá realizar antes de que los bienes o productos se les dé salida de almacén.
- b) Una vez salido de almacén el bien o producto, el usuario tendrá que realizar el proceso de devolución contemplado en los presentes Términos y Condiciones.

REEMBOLSO

Los reembolsos que surjan derivado de cualquier cancelación o devolución y que sean realizados a tarjetas de crédito y/o débito son exclusivamente para compras hechas con esa misma tarjeta, en caso de pagos en cuenta referenciadas se llevará a cabo el siguiente procedimiento:

- a) Tener el dictamen de procedencia por parte del área de evaluación o la cancelación de envío por parte de almacén en Servicio y atención al Cliente
- b) Se solicita al Usuario la siguiente documentación:
 - I.- Copia de identificación oficial;
 - II.- Comprobante de pago; y
 - III.- Copia de la carátula del estado de cuenta.
- c) En un periodo máximo de 72 horas se genera el depósito, el tiempo en que se verá reflejado los reembolsos dependerá de cada institución financiera

POLITICA DE CAMBIO

Podrás solicitar el cambio de los bienes o productos siempre y cuando se realice dentro de los 30 días hábiles posteriores a haber comprado el bien o producto.

Para que flekk proceda a realizar el cambio al Usuario, el producto o bien debe encontrarse en perfectas condiciones, en su empaque original, con las etiquetas originales (de cartón y de seguridad).

No aplican cambios en los siguientes casos:

a) Si el bien o producto se encuentra rayado, con golpes, sucio, mojado o con otra forma de daño por mal uso por parte del Usuario y esto no haya sido reportado al momento de la entrega del paquete.

b) Si el bien o producto fue instalado incorrectamente o que presenten daños por manipulación o uso inadecuado por parte del Usuario (de conformidad a las recomendaciones que se encuentren indicadas en el instructivo del fabricante)

c) No se aceptará la devolución de ningún bien o producto al que se le haya modificado el tamaño, que este dañado o que se haya alterado de otra manera después de la entrega.

Para realizar el cambio es necesario contactarnos vía mensaje por medio de nuestro número de whatsapp 55 7923 0978 y realizar el proceso de devolución mencionado en los presentes términos y condiciones, para que se proceda con la devolución de la mercancía, la cual será revisada previamente por flekk para confirmar que los bienes o productos se encuentren en excelentes condiciones; y se pueda proceder al pago del reembolso.

Es importante tomar en cuenta lo siguiente:

El Usuario cubrirá el costo total de los envíos originados por el cambio, el costo por el nuevo envío y cualquier otro originado por la modificación de su pedido, (en caso de existir diferencia del precio del producto deberá cubrirse para proceder al cambio).

Si por algún motivo el cambio es atribuible a flekk, es decir, si te enviamos un producto erróneo o defectuoso, se seguirá el mismo procedimiento.

FACTURACIÓN

Todas las compras realizadas en el Sitio Web en automático generan facturas y son enviadas al correo registrado en un periodo de 24 horas después de verse reflejado el pago Si el Usuario desea obtener el CFDI de su compra o la corrección de estos cuando se procedente, deberá seguir el siguiente procedimiento:

- a) Para solicitar una factura o CFDI deberá realizarse durante el mes vigente de su compra. Si la compra se realizó el último día del mes esta podrá ser solicitada hasta 2 días posteriores al mes anterior. En caso de caer en días no laborables la factura saldrá con fecha del mes siguiente.
- b) Comunicarse a nuestro Centro de Atención mediante mensaje al número de whatsapp 55 7923 0978 en donde se le brindarán instrucciones para realizar el proceso de facturación o corrección de la misma.
- c) Para solicitar un cambio en la factura o CFDI deberá realizarse durante el mes vigente de su compra. Si la compra se realizó el último día del mes esta podrá ser solicitada hasta 2 días posteriores al mes anterior. En caso de caer en días no laborables la factura saldrá con fecha del mes siguiente.

*El costo del envío también se factura.

En todos los casos, es decir, todas las ventas de bienes o productos, se incluye factura. Sin excepción de persona y género deberá de presentarse dicha factura para cualquier aclaración o reclamación. La factura no deberá de presentar daño y tendrá que ser legible. Algunos productos incluyen número de serie, el cual no deberá ser violado y tendrá que coincidir con su factura, de lo contrario no procederá la garantía y/o devolución o reclamación.

GARANTIA

Nuestros productos están garantizados en su entrega. En caso de envíos de ida y vuelta, estos serán absorbidos por flekk de su domicilio a nuestras instalaciones. El envío de regreso correrá por nuestra cuenta siempre y cuando la garantía proceda, de lo contrario el Usuario tendrá que absorber el concepto de reenvío, si el error es de flekk, los envíos de ida y vuelta serán absorbidos por flekk

Nosotros le garantizamos el Producto con las siguientes especificaciones:

1. Devoluciones por garantía en iluminación y espejos: 1 año de garantía, aplica solo en daño de origen
2. Devoluciones por garantía en piezas eléctricas: 6 meses de garantía, aplica solo por daño de origen

Se especifica "daño de origen" por ejemplo, si el coche ya tiene un corto y se le conecta un motoventilador y lo quema, no aplica la garantía

Si el bien o producto presenta daños por manipulación, uso inadecuado, se encuentre rayado, con golpes, sucio, mojado o con otra forma de daño por mal uso por parte del Usuario, este deberá pagar el servicio de mensajería correspondiente al retorno de la pieza y/o en su caso el costo de envío de la nueva pieza que indique el Usuario.

Para que una garantía pueda proceder, el bien o producto no deberá presentar daños externos e internos por una mala instalación como: rastros de agua o humedad, cortes o mutilaciones, cables trozados, empalmes, rastros de adhesivos, modificaciones u otro tipo de daño causado por mal uso y/o Instalación.

Los presentes Términos y Condiciones estarán regidos por las leyes vigentes en la República Mexicana.

CONTROVERSIAS

En caso de controversia, respecto de la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes Términos y condiciones, las partes expresamente se comprometen en primer lugar a acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de persistir la controversia, a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando en consecuencia a cualquier fuero que, en razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

AVISO DE PRIVACIDAD

El Sitio Web cuenta con Aviso de Privacidad el cual mantendrá a salvo la información del Usuario en todo momento y por ningún caso revelará la información de este.

La información, conceptos y opiniones publicadas en www.flekk.com son propiedad de flekk, el Usuario solo podrá imprimir y/o copiar cualquier información contenida o publicada en www.flekk.com exclusivamente para su uso personal, no comercial. En caso de ser persona moral se estará a lo dispuesto por el artículo 148, fracción IV de la Ley Federal del Derecho de Autor. Está expresamente prohibido al usuario reimprimir, publicar, distribuir, asignar, sublicenciar, vender, reproducir electrónicamente o por otro medio, cualquier documento o gráfico de o que aparezca en www.flekk.com, todo o en parte, para cualquier uso distinto al personal.

El Usuario es responsable de consultar al especialista para especificaciones técnicas en materia de refacciones. www.flekk.com no se hace responsable de las consecuencias que se puedan derivar del uso de la página incluidos en la página de internet. Es bajo el propio riesgo y responsabilidad del Usuario el uso y seguimiento consejos, comentarios, procedimientos, manuales de instalación, diagramas, tips, etc., que se den en los espacios referidos.

www.flekk.com. se reserva el derecho de bloquear el acceso o remover en forma parcial o total, toda información, comunicación o material que a su exclusivo juicio pueda resultar: (i) abusivo, difamatorio u obsceno, (ii) fraudulento, artificioso o engañoso, (iii) violatorio de derechos de autor, marcas o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero, (iv) ofensivo o (v) de cualquier forma contravenga lo establecido en estos términos y condiciones. Si el usuario desea obtener mayor información de un tema en específico proveído por flekk, el usuario deberá consultarlo directamente con cada uno de ellos, según corresponda y/o con un especialista en la materia.

Flekk podrá modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento haciéndolos públicos en el Sitio Web los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor al día hábil siguiente de su publicación.