

# Compra Protegida

Última modificación: Febrero 2017

## 1- Condiciones generales del programa

Compra Protegida tiene como objeto otorgar una cobertura a todos aquellos compradores que hayan realizado una compra por intermedio de Plazabasto y la hayan pagado a través de Cuentabasto, cumplan con la totalidad de los requisitos detallados a lo largo de las presentes Condiciones y que no hayan recibido el producto o que hayan recibido un producto diferente del anunciado o con algún defecto.

Los vendedores en Plazabasto aceptan expresamente que, por aplicación de Compra Protegida, los compradores pueden exigir la devolución de la compra (lo que constituye la revocación de su consentimiento para la compra) si no reciben lo esperado, o si reciben un producto diferente del anunciado o un producto que presenta algún defecto.

## 2- Requisitos para participar

Se debe haber iniciado un reclamo en los siguientes plazos:

- a) dentro de los 10 (diez) días desde la entrega del producto, si no se recibió lo esperado o lo que se recibió presenta algún desperfecto de fabricación, o algún defecto o rotura, o
- b) dentro de los 21 (veintiún) días desde la fecha de compra, si no se recibió el producto.

Una vez iniciado el reclamo, Cuentabasto analizará si el comprador cumple con los siguientes requisitos:

- **Respecto del comprador**
  - Deberá estar activo al momento de iniciar el reclamo y hasta la finalización del proceso de análisis y resolución.
  - Deberá ser el comprador del producto publicado.
- **Respecto del producto y del pago**
  - Deberá haber sido comprado a través de Plazabasto y pagado a través de Cuentabasto mediante pago de compra. Los pagos mediante **envíos de dinero (incluso mediante solicitud de dinero) y/o fondeos de cuenta no estarán cubiertos por Compra Protegida**, ya que no se encuentran referenciados a la compra.
  - No deberá estar prohibido por la ley y/o los Términos y Condiciones Generales, sus Anexos y/o demás políticas de Plazabasto.
- **Respecto del procedimiento**

Si luego de iniciado el reclamo en Cuentabasto, las partes no llegan a un acuerdo o el vendedor no responde el reclamo, el comprador deberá pedir la intervención de Cuentabasto para solucionar el inconveniente. El proceso de reclamo no es suficiente a ese efecto, sino que se debe iniciar una Mediación.

El comprador no podrá obtener la cobertura de Compra Protegida si ha iniciado una acción legal o administrativa en contra de Plazabasto y/o Cuentabasto ya que son vías excluyentes. En

caso de haber iniciado tales acciones, el comprador deberá desistir de las mismas a fin de obtener la cobertura por Compra Protegida.

Tampoco podrá el comprador acceder a la cobertura de Compra Protegida si presentado un desconocimiento de pago en el caso de un pago con tarjeta de crédito (chargeback).

El comprador renuncia a iniciar una acción legal o administrativa contra Plazabasto y/o Cuentabasto en relación a la compra respecto de la cual haya requerido la cobertura de Compra Protegida, independientemente de la resolución tomada por Cuentabasto en relación al otorgamiento o no de la cobertura. Asimismo, el comprador renuncia también a presentar un desconocimiento de pago en el caso de un pago con tarjeta de crédito (chargeback).

### **3- Resolución del reclamo**

A) Para los casos en donde el comprador no haya recibido el producto, Cuentabasto analizará el reclamo, pudiendo pedir información adicional y/o comprobantes al comprador y/o vendedor, y resolverá a favor de alguna de las partes. Si el reclamo se cierra a favor del comprador, éste recibirá el monto correspondiente a lo pagado en la compra reclamada más los gastos del envío, excluyendo otros gastos como garantías y seguros.

B) En caso de que el reclamo sea por un producto defectuoso o diferente a lo anunciado, la cobertura será efectiva cuando el comprador acredite haber enviado el producto defectuoso o diferente al vendedor en devolución. El producto deberá ser devuelto a la dirección que el vendedor indique en el proceso de reclamo, a aquélla que ha registrado en Plazabasto o a la dirección de remitente indicada en el envío original, en las mismas condiciones en que lo recibió (cualidades del artículo, accesorios, empaquetado, etc.).

En tal caso, Cuentabasto devolverá el dinero al comprador mediante (i) la acreditación en su cuenta de Cuentabasto o (ii) mediante la cancelación del pago efectuado a través de una tarjeta de crédito, a libre elección de Cuentabasto. El comprador acepta que la cancelación del pago a través de su tarjeta de crédito está sujeta a los plazos dispuestos por las entidades bancarias intervinientes, los que se encuentran fuera del control de Cuentabasto.

El comprador cubierto por Compra Protegida se compromete a no volver a reclamar por la compra del producto en cuestión sea ante Cuentabasto y/o mediante acciones presentadas en sede judicial o extrajudicial.

### **4- Cobertura del programa**

Compra Protegida no cubre:

- Productos dañados, reparados o modificados por el comprador.
- Productos que cumplan con la descripción brindada por el vendedor pero que el comprador se arrepiente de haber adquirido.
- Productos retirados o entregados en persona.
- Productos no adquiridos a través de Plazabasto.
- Productos abonados por medio de Envíos de Dinero o Ingresos de Dinero a través de Cuentabasto.

- Casos en los que el producto haya sido extraviado, robado o dañado por el correo o transportista.
- Cualquier transacción que Cuentabasto considere fraudulenta o que viole los Términos y Condiciones de Plazabasto y/o Cuentabasto.

### **5- Cuentabasto no brinda un seguro**

Compra Protegida no es un seguro. Sólo ofrece a los compradores que cumplan las condiciones y requisitos antes mencionados, la posibilidad de recuperar el monto pagado en la compra reclamada.

### **6- Costos**

La cobertura que brinda Cuentabasto a través de Compra Protegida es totalmente gratuita, independientemente de la decisión adoptada por Cuentabasto.

### **7- Prohibiciones**

#### **Los compradores no podrán:**

- Iniciar reclamos en nombre, representación y/o por cuenta de terceros;
- Iniciar reclamos basados en hechos o situaciones falsas y/o fraudulentas;
- Incurrir, a criterio de Cuentabasto, en conductas o actos dolosos o fraudulentos para obtener la cobertura del programa, y
- Actuar en connivencia con otras personas o usuarios a efectos de obtener la cobertura.

Este tipo de conducta será analizada por Cuentabasto y el infractor no solo no podrá aplicar a Compra Protegida, sino que Plazabasto podrá suspender o cancelar su cuenta en los sitios de Cuentabasto y Plazabasto.

### **8- Modificaciones**

Cuentabasto podrá modificar las presentes condiciones que regulan a Compra Protegida en cualquier momento comunicando las modificaciones en el sitio.

A su vez Cuentabasto se reserva el derecho de discontinuar, terminar, cancelar, suspender temporaria o definitivamente la cobertura y/o los requisitos de Compra Protegida, sin que ello genere algún derecho de efectuar reclamos.

### **9- Sistema de opiniones de servicios**

Última actualización: Febrero 2017

Este documento es parte integrante de los Términos y condiciones generales de Plazabasto. Mediante la aceptación de los Términos y condiciones generales en el momento de su registración, el usuario acepta las políticas aquí contenidas.

### **10- Características generales**

El sistema de opiniones de servicios de Plazabasto permite a los usuarios compartir sus experiencias a través de un comentario y la elección de un puntaje que va de una a cinco estrellas. Para poder opinar sobre un servicio publicado, los usuarios deben haberlo utilizado previamente y haber iniciado sesión con su cuenta.

Antes de aprobar la opinión, Plazabasto somete los comentarios a un sistema de moderación, el cual no verifica la veracidad o exactitud de dichos comentarios.

#### **11- Restricciones**

Los usuarios suspendidos o inhabilitados temporal o permanentemente de Plazabasto, no podrán realizar opiniones sobre servicios.

Está prohibido hacer comentarios y expresar opiniones de carácter privado o personal, que no tengan relación con el servicio prestado por el usuario de cada servicio.

#### **12- Auto-opinión**

No se podrá auto-opinar o interferir de cualquier manera en el propio sistema de opiniones, sea induciendo a personas diferentes de aquellas a quienes se les prestó el servicio a efectuar comentarios ficticios o simulados, y/o a hacer comentarios sobre ellos; sea mediante la utilización de cualquier mecanismo para desvirtuar o alterar el sistema de opiniones de servicios de Plazabasto. El incumplimiento de cualquiera de estas prohibiciones podrá dar lugar a la aplicación de alguna de las sanciones previstas en los Términos y condiciones generales de Plazabasto.

#### **13- Responsabilidad por las opiniones**

El usuario conoce y acepta ser el único y exclusivo responsable por los comentarios que realice dentro del sistema de opiniones de servicios de Plazabasto. Es importante que, quien utilice el sistema, lo haga de forma objetiva y respetuosa, ya que el usuario que presta el servicio, podrá responder por las acciones que puedan entablar otros usuarios si considera lesionado algún derecho o infringida alguna ley.

#### **14 - Domicilio**

Se fija como domicilio de Grupo Urbitus S.A. de C.V. Calle Rébsamen No. 16, Zona Centro, Álamo Temapache, Veracruz, México.

Si tienes alguna duda sobre los Términos y Condiciones Generales o demás políticas y principios que rigen Plazabasto consulta nuestra página de Ayuda.

#### **15- Responsabilidad de Plazabasto**

Plazabasto no tiene obligación de verificar la veracidad o exactitud de las opiniones y no se responsabiliza por los dichos allí vertidos por cualquier usuario.

Plazabasto se reserva el derecho de eliminar aquellos comentarios que sean considerados inadecuados u ofensivos.

Plazabasto mantiene el derecho de excluir a aquellos usuarios que sean objeto de comentarios negativos provenientes de fuentes distintas.

#### **16 - Jurisdicción y Ley Aplicable**

Este acuerdo estará regido en todos sus puntos por las leyes vigentes en el país, en particular respecto de mensajes de datos, contratación electrónica y comercio electrónico se regirá por lo dispuesto por la legislación federal respectiva.

Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a las leyes aplicables y a los Tribunales competentes.

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes expresamente se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes del país en particular, renunciando en consecuencia a cualquier fuero que en razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.