

# POLÍTICAS DE VENTA, CANCELACIÓN Y DEVOLUCIONES DE KETOLIFE MÉXICO S.A. DE C.V.

Ketolife México tiene el compromiso de garantizar la satisfacción de todos los clientes que adquieren sus productos, para lo cual se rige bajo las siguientes políticas de ventas, entrega, devoluciones y cancelaciones aplicables en su tienda en línea.

## 1. PRECIOS

Los precios de todos los productos están expresados en pesos mexicanos más el IVA dentro de la página web [www.ketolife.com.mx](http://www.ketolife.com.mx) mismos que están sujetos a cambio, previo aviso.

## 2. PROCESO DE PEDIDO

Como cliente de Ketolife, hará su pedido en este sitio web [ketolife.com.mx](http://ketolife.com.mx), una vez seleccionados los productos disponibles en la tienda en línea, se procesará al pago para tener completada su compra.

Las distintas formas de pago que Ketolife México maneja actualmente es:

- 1) Con cargo a tarjeta de crédito o débito,
- 2) A través de PayPal
- 3) Pago en efectivo en diversas tiendas departamentales como 7Eleven, Wal Mart, Farmacias del Ahorro, entre otras, mismas que han sido asignadas por la filial de pago contratado por Ketolife; En caso de seleccionar esta opción de pago, el personal de Atención a clientes, proporcionará al cliente el listado de las tiendas donde podrá efectuar el pago, así como el número de referencia o convenio que corresponda, una vez que se haya realizado el pedido.
- 4) Transferencia interbancaria o depósito bancario al número de cuenta asignado por la empresa la cual se anuncia a continuación:

Institución Bancaria BBVA  
 Numero de cuenta: 0114043987  
 Clabe 012542001140439878  
 Titular Ketolife México S.A DE C.V.

## 3. TÉRMINOS DE PAGO

De conformidad con lo dispuesto en el presente acuerdo, los servicios de procesamiento de pago por bienes y servicios adquiridos en este sitio web pueden ofrecerse por parte de Ketolife y/o por alguna de las filiales de la empresa para procesamiento de pago; dependiendo el método de este, elegido por el cliente.

Estos términos representan un acuerdo entre usted y el subsidiario. Se pueden aplicar ciertos cargos por el servicio, dependiendo de la forma de pago seleccionada o el emisor de la tarjeta de crédito, y éstos son responsabilidad del titular de la tarjeta de crédito.

Ketolife intentará ponerse en contacto con los clientes que realicen pedidos con formas de pago incorrectas o inválidas. Si el método de pago alternativo no funciona antes de que cierre el periodo de comisión, la orden será cancelada.

El cliente declara y garantiza que es un usuario autorizado o titular de la tarjeta de crédito o débito,

No se aceptarán los pedidos cuyo pago no se haya completado en su totalidad.

## 4. CLIENTES DE AUTO COMPRA (PAGO RECURRENTE)

Si usted como miembro de la comunidad de Ketolife, desea seleccionar la opción de AUTO COMPRA, deberá ingresar a su oficina virtual de [ketolife-home.com.mx](http://ketolife-home.com.mx), seleccionando el módulo de COMPRAS y seleccionará la opción de AUTOCOMPRA. Dentro de esta opción deberá ingresar los siguientes datos:

1. Dirección de envío. El cliente puede seleccionar una dirección que ya tenga registrada o registrar una nueva.
2. Definir o modificar los productos que se programan en compra recurrente. Entendiéndose como recurrente, que es un cargo mensual sobre el pedido seleccionado previamente.
3. Ingresar correctamente sus datos bancarios de tarjeta de crédito o débito, siendo el titular de la cuenta, la misma persona que ha elegido esta opción; para que se procese el pago automáticamente de forma mensual y se haga correcta entrega de su pedido.

El cliente deberá cerciorarse cada mes, contar con fondos suficientes o crédito suficiente, para procesar con éxito su compra, y poder realizar el envío de sus productos.

En caso de ser necesario y suscite algún problema con el procesamiento de su pago, uno de los miembros de soporte y atención a cliente, se pondrá en comunicación con usted para notificar que su compra no pudo ser procesada, debiendo elegir la forma de pago correspondiente, para poder realizarla con éxito.

## 5. CANCELACIÓN AUTO COMPRA

Después de su primer compra, y por los motivos que considere pertinentes, podrá salir de la opción "AUTO COMPRA", enviando un correo electrónico a [soporte@ketolife.com.mx](mailto:soporte@ketolife.com.mx) para que se le de baja del sistema de Autocompra, a fin de que ya no se realicen los cargos automáticos mensualmente.

## 6. SISTEMA DE ENVÍO Y TIEMPOS DE ENTREGA

Todos los pedidos serán enviados a través del servicio de transporte cuidadosamente seleccionado por la empresa a la dirección de envío que el cliente escriba en su pedido. Para evitar demoras el cliente debe proporcionar todos los datos que se soliciten.

El pedido de mercancía en existencia será enviado en un plazo de 3 días hábiles en domicilios de fácil acceso, y de 10 días hábiles en zonas remotas; una vez después de que Ketolife haya recibido la orden.

Los artículos agotados se ubicarán en pedidos pendientes y serán enviados en cuanto se reciban inventarios adicionales. Se informará a los clientes cuando el tiempo de espera para el envío de los

productos en pedidos pendientes sea mayor al periodo establecido y se les proporcionará una fecha aproximada en la que serán entregados.

El cliente, podrá hacer el rastreo y seguimiento de su pedido, dentro de su oficina virtual. Para cualquier duda o aclaración, deberá comunicarse a atención al cliente de la empresa.

## **7. DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍAS POR DAÑOS EN EL PROCESO DE ENVÍO**

Todos los productos son empaquetados y cerrados de manera segura para su correcta entrega.

En cuanto se acuse de recibo el producto o los productos, cualquier riesgo de daño o pérdida de los productos pasará al cliente.

Al momento en que los productos sean entregados por la empresa de paquetería, el cliente inmediatamente examinara los productos e informará a Ketolife por escrito si hubiese faltante o daños en los productos a más tardar en los tres días naturales siguientes a la recepción de la mercancía.

En caso de daños o faltantes en los productos durante su traslado, el cliente debe tomar todas las medidas necesarias con el fin de garantizar que Ketolife tenga la posibilidad de presentar una queja o demanda por los daños causados o faltantes en contra del transportista y de quien resulte responsable; y deberá inmediatamente mandar a Ketolife la documentación que resulte relevante que evidencie los daños causados a los productos.

Una vez que Ketolife haya sido notificado de daños o faltantes de los productos, Ketolife se pondrá en comunicación inmediata con el cliente, para que éste haga la devolución de la mercancía, y una vez que se haya recibo la mercancía en la empresa; se hará envío inmediato al cliente de los productos devueltos y faltantes si fuera el caso, dentro de un término de 3 días hábiles después de tener por devuelta la mercancía.

En caso de que pasado el término antes mencionado el cliente no haya informado a Ketolife respecto de daños o faltantes en los productos entregados, la entrega de estos se considerará irrevocablemente aceptada por el cliente.

## **8. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSO**

El cliente podrá efectuar la cancelación total de una compra hecha a través de este sitio web siempre y cuando no se haya enviado la mercancía, para ello deberá enviar un correo electrónico a soporte@ketolife.com.mx o bien comunicándote vía WhatsApp +525537349342, esto en un lapso no mayor a 30 días. El reembolso del pedido cancelado, se hará de la misma forma que fue efectuado el pago original.

Los reembolsos se procesan a la misma tarjeta de crédito o cuenta de PayPal utilizada en el momento de la compra. El tiempo de la transacción es de 3 a 5 días hábiles, es posible que la entidad emisora de la tarjeta influya en el tiempo de procesamiento, que a veces tarda hasta 10 días hábiles.

Si el pago fue realizado con tarjeta de débito, se hará el reembolso a través de transferencia bancaria, a la misma tarjeta con la que se realizó la compra. Nuestro sistema de atención a cliente a fin de cerciorarse de la información correcta podrá solicitarte proporcionas: CLABE Interbancaria, Banco y Nombre del titular de la cuenta. Esto en un término de 3 a 5 días hábiles.

El reembolso será realizado por la cantidad total de la mercancía comprada, exceptuando gastos de envío.

Si al momento de recibir el aviso de cancelación de tu compra por cualquier medio antes mencionado, y 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 la mercancía de regreso, te haremos el reembolso solicitado de la cancelación de compra correspondiente.

En caso de que el pedido ya haya sido enviado y entregado al cliente, éste deberá realizar la devolución del pedido a Ketolife México en perfectas condiciones, entendiéndose que deberá estar sellado y cerrado listo para su venta; en caso de ser así, en un lapso de 10 días contados a partir de la devolución correcta de la mercancía, se hará el reembolso del dinero al cliente, por la misma forma de pago original como ya se ha señalado anteriormente, únicamente por el monto de la compra, sin contar gastos de envíos.

### **6.1 CANCELACIÓN MEMBRESÍA**

La membresía anual de Ketolife se adquiere para tener acceso exclusivo a nuestros productos y servicios, consistiendo en la plataforma educativa, como los diversos manuales a los que tienen acceso todos nuestros clientes con membresía, así como la opción de compra de nuestros suplementos alimenticios y mercancía exclusiva de Ketolife.

El cliente podrá cancelar la suscripción de la membresía, perdiendo acceso total a su pagina virtual así como los productos y servicios antes descritos.

La cancelación de esta membresía no es acreedora al reembolso, toda vez que una vez que ha ingresado a su oficina virtual, ha tenido acceso a la información exclusiva que provee Ketolife México, y este servicio ha sido consumido y agotado parcial o totalmente por el cliente. Razón por la que no se podrá aplicar reembolso del costo de la membresía anual.

## **7. ANULACION DE COMISIONES Y BONOS**

Los pagos de comisiones y bonos se hacen con base en la compra de productos dentro de la red de compra. Si se devuelve un artículo a la compañía, la comisión obtenida por la compra del mismo, será descontada del siguiente pago de comisión. El descuento se realizará en el mes en la semana en la que se hace el reembolso y podrá continuar hasta que todas las comisiones sean recuperada si así fuere el caso.

El cliente es consciente y acepta que los bonos y comisiones que se le hayan pagado por productos que fueron devueltos o por servicios reembolsados en su línea descendente, dentro del periodo de treinta días, deben ser recuperados por Ketolife y pueden ser descontados en cualquier momento de cuenta en la empresa.

### **AVISO LEGAL**

Ketolife no realiza ningún control sobre la seguridad de las cuentas y no garantiza que la pagina este exenta de material perjudicial como virus informáticos, piratas de la red u otro tipo de sabotaje técnico; tampoco se responsabiliza o garantiza el acceso completo o ininterrumpido y siempre disponible del sitio web.■