

## Términos y condiciones de venta para México

**Lea detenidamente estos Términos y condiciones de venta (estos “Términos”) antes de realizar un pedido a través de nuestro Sitio web (según se define a continuación). Debido a que estos Términos contienen información importante referente a su relación contractual con AE Direct Co. LLC, debe asegurarse de entenderlos.**

Estos términos entran en vigor el 01-07-2020.

### 1. Acerca de nosotros.

Hola y bienvenido a <http://www.aeo.com/mx> (nuestro “Sitio web”), un sitio web que pertenece a y es operado por AE Direct Co., LLC (“American Eagle”, “AEO”, “nosotros”, “nos”, “nuestro”), el cual forma parte del grupo de empresas American Eagle Outfitters, Inc. Nuestra dirección es 77 Hot Metal Street, Pittsburgh, PA 15203, EE. UU.

### 2. Acerca de estos Términos.

- a. Estos términos, de manera conjunta con nuestra [Política de privacidad para México](#) y nuestras [Condiciones de uso para México](#), se aplicarán a todo contrato (de manera individual se denominará “**Contrato**”) celebrado entre usted y AEO en relación con la venta de productos disponibles en nuestro Sitio web (el “**Producto**” o los “**Productos**”).
- b. Al utilizar nuestro sitio web o al realizar un pedido, usted acepta obligarse conforme a estos Términos. Se le pedirá que lea y acepte estos Términos antes de realizar el pedido de un Producto o Productos en nuestro Sitio web. Haga clic en el botón “Acepto” en la página de procesamiento de compra si acepta estos Términos. Si **no** está de acuerdo con estos Términos y no los acepta, **no** podrá realizar ningún pedido de nuestros Productos en nuestro Sitio web.
- c. Si tiene alguna consulta relacionada con estos Términos, antes de realizar un pedido envíe un mensaje de correo electrónico a [MexicoCare@ae.com](mailto:MexicoCare@ae.com), nuestro equipo de servicio al cliente.
- d. Podemos modificar estos Términos periódicamente sin que usted reciba notificación alguna, por ejemplo, para cumplir con los cambios aplicados a las leyes, para tener en cuenta los nuevos procesos de realización de pedidos o pagos, o para incorporar los nuevos Productos que podemos ofrecer. Dichos cambios se aplicarán únicamente a los pedidos posteriores que usted realice en nuestro Sitio web. Cada vez que quiera realizar un pedido de cualquier Producto o Productos, deberá reconsiderar estos Términos para asegurarse que entiende los términos que se aplicarán en dicho momento. En las transacciones que realicemos con usted, operamos bajo el supuesto de que todas las ventas son para clientes privados, que usted tiene por lo menos dieciocho (18) años de edad y que tiene la capacidad legal para celebrar contratos vinculantes.

- e. **LE ROGAMOS TENGA EN CUENTA PARTICULARMENTE LAS SECCIONES REFERENTES A SU DERECHO LEGAL DE CANCELACIÓN (SECCIÓN 9) Y A NUESTRA RESPONSABILIDAD PARA CON USTED (SECCIÓN 13).**

### **3. Acerca de nuestros Productos.**

- a. Hemos hecho todo lo posible para presentar los colores de los Productos de la manera más exacta posible. Sin embargo, debido a que el color real que usted verá depende de sus configuraciones y de su monitor, no podemos garantizar que la forma en que su monitor presentará algún color reflejará con exactitud el color de los Productos que recibirá.
- b. Todas las tallas y medidas son aproximadas, sin embargo, hacemos todo lo posible para asegurar que estas sean tan exactas como sea posible. Consulte los Lineamientos de talla para obtener aclaraciones adicionales.
- c. Los precios, ofertas y Producto(s) están sujetos a disponibilidad y pueden cambiar en cualquier momento antes que usted reciba la Confirmación de envío (según se define en el presente).
- d. **EL HECHO DE QUE SE PUBLIQUE UN PRODUCTO EN NUESTRO SITIO WEB NO REPRESENTA UNA INVITACIÓN PARA ACEPTAR OFERTAS DE PRODUCTOS NI REPRESENTA UNA OFERTA DE VENTA AL PRECIO MENCIONADO, NI REPRESENTA UNA OBLIGACIÓN DE NUESTRA PARTE. TENGA EN CUENTA QUE NO TENEMOS OBLIGACIÓN ALGUNA DE ACEPTAR SU OFERTA. Para obtener información adicional sobre el proceso de realización de pedido, consulte la Sección 4.**

### **4. Cómo realizar un pedido.**

- a. ¡Realizar un pedido en nuestro Sitio web es bastante fácil! Solo tiene que seguir estos sencillos lineamientos:
  - i. Encuentre los Productos que desea comprar al usar la Casilla de búsqueda o al navegar en nuestro Sitio web.
  - ii. Cuando esté listo para realizar la compra, seleccione su talla, la cantidad y el color (según proceda) y haga clic en “agregar a la bolsa”.
  - iii. Continúe navegando para agregar más artículos a su bolsa.
  - iv. Si está satisfecho con los Productos contenidos en su bolsa, simplemente haga clic en el ícono de bolsa para procesar la compra.

- I. Cabe mencionar que **no** necesita tener una cuenta ni estar registrado para comprar en nuestro Sitio web, aunque en caso afirmativo se dará cuenta que es mucho más fácil y rápido hacer compras.
  - II. Si tiene una cuenta con AEO (una “**Cuenta**”), sus detalles se guardarán de forma segura en [Mi cuenta](#) para que pueda revisarlos o corregirlos fácilmente.
  - III. Además, la información que usted envíe a través de [Mi cuenta](#) se manejará de conformidad con lo dispuesto en nuestra [Política de privacidad para México](#).
- v. Una vez que se encuentre en el proceso de compra, ingrese los detalles solicitados, incluido su método de envío preferente, la dirección de envío y de facturación, su información de pago, etc. También debe verificar que la dirección de facturación que proporcione sea la dirección relacionada con su método de pago seleccionado.
- vi. Antes de continuar, verifique su pedido y, en su caso, ingrese el código de promoción correspondiente.
- vii. Si considera que el pedido es correcto, **haga clic en:**
- I. “Acepto” en relación con estos Términos y condiciones de venta para México;
  - II. “Acepto” en relación con nuestra [Política de privacidad para México](#); y en
  - III. “Pedido y obligación de pago”.
- viii. Una vez que haya completado dichos pasos, recibirá un número de confirmación de pedido. Le sugerimos que anote dicho número.
- I. Si tiene una cuenta, los detalles de su pedido aparecerán en [Mi cuenta](#).
  - II. Si **no** tiene una Cuenta y desea guardar los detalles de su pedido en una Cuenta, se le dará la oportunidad de crear una cuenta al seleccionar una contraseña. Para obtener información adicional sobre cómo crear una Cuenta, consulte nuestras [Condiciones de uso para México](#).
- ix. Además, le enviaremos un correo electrónico de confirmación de pedido (de manera individual se denomina “**Confirmación de pedido**”) para confirmar que estamos procesando su pedido. Una vez que reciba su Confirmación de pedido,

no será posible realizar cambio alguno a la dirección de entrega que usted haya indicado.

- x. **Se formalizará un Contrato entre nosotros únicamente hasta que le enviemos un correo electrónico de Confirmación de envío.** La “Confirmación de envío” es un correo electrónico adicional que enviamos una vez que se haya enviado su pedido. Dicho correo electrónico le notificará que hemos aceptado su pedido y que se ha formalizado el Contrato entre usted y AEO.
- xi. Si por cualquier motivo no podemos proporcionar un Producto en su pedido, lo contactaremos por correo electrónico y se emitirá un reembolso por el monto que haya pagado por dicho Producto, incluido todo cargo de entrega correspondiente que haya pagado si el pedido contenía únicamente dicho Producto.
- xii. Si algún producto de su pedido aparece con el precio incorrecto (por ejemplo) debido a un error de nuestra parte, le notificaremos sobre el error y le reembolsaremos el precio que haya pagado por el Producto, incluido todo cargo de entrega correspondiente que haya pagado si el pedido contenía únicamente dicho Producto. Tenga en cuenta que, en dicha situación, **no** le enviaremos el Producto.

## 5. Política de devoluciones.

La devolución de Productos se realizará de conformidad con nuestra [Política de devoluciones para México](#). Tenga en cuenta que, además de nuestra [Política de devoluciones para México](#), debe consultar las Sección 9 (referente al derecho que tiene de cancelar un pedido) y la Sección 10 (referente al derecho que tiene de devolver un Producto defectuoso) a continuación.

## 6. Su información personal.

El procesamiento de su información personal se realiza únicamente de conformidad con nuestra [Política de privacidad para México](#). Lea dicho documento detenidamente y no dude en contactarnos al correo electrónico [MexicoCare@ae.com](mailto:MexicoCare@ae.com) si tiene preguntas o dudas.

## 7. Entrega y propiedad

- a. Actualmente, los pedidos realizados a través de nuestro Sitio web solo se entregan en México.
  - i. Si desea que los productos de American Eagle Outfitters sean entregados en otras ubicaciones, visite el sitio [www.ae.com](http://www.ae.com) (el “Sitio de EE. UU.”), mismo que actualmente realiza envíos a más de ochenta (80) países.

- ii. Tenga en cuenta que los pedidos realizados según lo dispuesto en el Sitio de EE. UU. se realizan conforme a lo dispuesto en la [Política de privacidad para Estados Unidos](#) y en las [Condiciones de uso para Estados Unidos](#).
- b. Tenemos la intención de enviarle los Productos a la brevedad posible, aunque no podemos proporcionar una fecha de entrega exacta. En lugar de ello, incluiremos una fecha de entrega estimada en su Confirmación de envío.
- c. Los pedidos que se realicen en nuestro Sitio web se ejecutan dentro del periodo de entrega estimado que se establece en su Confirmación de envío, a menos que se suscite un Evento ajeno a nuestro alcance (según se define en la Sección 14 a continuación). Si esto llega a ocurrir, nos pondremos en contacto con usted para avisarle sobre la fecha de entrega estimada modificada.
- d. En el caso en el cual los Productos de su pedido no sean entregados dentro del periodo de entrega estimado que se establece en su Confirmación de envío (y considerando que no nos hayamos puesto en contacto con usted para darle una fecha de envío estimada modificada como resultado de un Evento ajeno a nuestro alcance), tendrá el derecho a considerar que dicho Contrato ha terminado.
  - i. En tales casos, puede devolver los Productos cuyo envío se haya retrasado y recibirá un reembolso total, incluidos los costos justificados de devolución de envío en los cuales pudiera incurrir.
- e. Le será conferida la propiedad de los Productos una vez que hayamos recibido el pago total, incluidos todos los cargos de entrega correspondientes. Podemos retener los Productos o cancelar dicho Contrato formalizado con nosotros si no recibimos su pago completo con fondos de disponibilidad inmediata.
- f. Si tiene preguntas adicionales sobre su pedido, el envío o la entrega, visite nuestra [Sección de ayuda](#).

## **8. Pago.**

El precio de cada Producto se especifica en nuestro Sitio web. Los precios a pagar por los productos seleccionados se confirmarán en su Confirmación de envío.

**EL HECHO DE QUE ACEPTEMOS UN PAGO QUE USTED HAYA REALIZADO EN RELACIÓN CON CUALQUIER PRODUCTO NO SIGNIFICA QUE HAYAMOS ACEPTADO SU PEDIDO, Y NO SE FORMALIZA NINGÚN CONTRATO VINCULANTE SINO HASTA QUE USTED RECIBA UNA CONFIRMACIÓN DE ENVÍO. ASIMISMO, NO TENEMOS OBLIGACIÓN ALGUNA DE PROPORCIONARLE LOS PRODUCTOS HASTA ESE MOMENTO. CONSULTE LA SECCIÓN 4 QUE**

**ANTECEDE PARA OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL REFERENTE A LA ACEPTACIÓN DE UN PEDIDO.**

**9. Su derecho legal de cancelación.**

- a. Sin necesidad de explicación alguna, tiene el derecho de cancelar un pedido o parte de este dentro de un plazo de catorce (14) días. Dicho periodo de cancelación comienza en el momento en que usted reciba todos los Productos que conforman su pedido y finaliza catorce (14) días a partir de dicha fecha (el “**Periodo de cancelación**”).
- b. Se considerará que usted ha recibido el pedido en el momento en que usted adquiera la posesión física de los Productos o que el tercero que usted indique adquiera dicha posesión.
- c. Si decide cancelar, debe informarnos claramente sobre su decisión durante el Periodo de cancelación. A fin de facilitar el proceso, utilice el formulario de devolución que se incluye en su pedido, o bien, visite el [formulario de cancelación en línea](#). También puede cancelar su pedido o parte de este al ponerse en contacto con el área de Servicio al cliente al correo electrónico [MexicoCare@ae.com](mailto:MexicoCare@ae.com), al número de teléfono 01-800-062-5175 o al domicilio AE Direct Co. LLC, 77 Hot Metal St., Pittsburgh, PA 15203, EE. UU., describiendo la información que se solicita en nuestro [formulario de cancelación en línea](#), o bien, puede llevar los Productos directamente a una de nuestras tiendas de American Eagle en México.
- d. A menos que devuelva los Productos cancelados a una de nuestras tiendas de American ubicadas en México, deberá devolvernos los Productos según lo dispuesto en nuestra [Política de devolución para México](#). Además, usted asumirá el costo directo en que incurra por la devolución de los Productos. Le recomendamos que obtenga el acuse de recibo relacionado con dichas devoluciones.
- e. En el supuesto de que no recibamos los Productos cancelados que haya devuelto, podemos (a nuestro criterio) organizar la recolección de estos por cuenta suya.
- f. Deberá devolver todos los Productos cancelados sin incurrir en retraso injustificado, es decir, a más tardar catorce (14) días a partir de la fecha en que nos haya comunicado su cancelación. Se cumple con dicho criterio si la fecha que aparece en el envío devuelto es anterior al vencimiento de dicho periodo de catorce (14) días.

*Efectos de la cancelación*

- g. Si usted cancela:
  - i. un pedido completo, el dinero que haya pagado, incluido el costo de la entrega estándar (por entregarle el pedido), le será reembolsado.

- ii. una parte de un pedido, el dinero que haya pagado por dichos artículos le será reembolsado. Además, el costo de la entrega estándar (por entregarle el pedido) correspondiente al pedido total se asignará proporcionalmente a los artículos contenidos en el pedido, y se le reembolsará por el monto proporcional de la entrega estándar asignado a los artículos que haya decidido cancelar.
- h. Tenga en cuenta que si elige la opción de envío rápido, dichos costos **no** serán reembolsados.
- i. En el caso de los reembolsos por cancelación, realizaremos el reembolso sin incurrir en un retraso injustificado, lo cual sucederá a más tardar:
  - i. catorce (14) días después de haber recibido sus artículos cancelados y devueltos;
  - ii. catorce (14) días después del día en que nos proporcione pruebas de que ha devuelto la mercancía comprada; o
  - iii. en el supuesto de que cancele su pedido antes que este sea enviado, catorce (14) días después del día en que nos informe sobre su decisión de cancelar dicho pedido.
- j. Realizaremos el reembolso utilizando la misma forma de pago que usted utilizó en la transacción inicial, a menos que se acuerde expresamente lo contrario y, en todo caso, usted no incurrirá en cargo alguno como resultado de dicho reembolso.
- k. Si se realiza la manipulación innecesaria en forma alguna de los Productos cancelados y devueltos, aplicaremos una deducción al monto de reembolso debido a la pérdida de valor que hayan sufrido los Productos. Usted asumirá la responsabilidad únicamente por el valor reducido de dichos Productos que se genere debido a la manipulación que realice adicional a la necesaria para determinar la naturaleza, características y funcionamiento de los Productos que recibió.
- l. Los detalles referentes a su derecho legal de cancelación al igual que la explicación en cuanto a cómo ejercerlo también se proporcionarán en la Confirmación de envío.

#### **10. Productos equivocados, defectuosos, dañados o con descripciones erróneas.**

- a. Estamos sujetos a la obligación legal de garantizar que proporcionamos Productos que cumplan con los términos del Contrato celebrado con nosotros.
- b. Como cliente, usted tiene derechos legales en relación con los Productos que resulten defectuosos, dañados, inadecuados o que tengan una descripción incorrecta o le sean enviados por error (de manera individual se denominará "**Producto defectuoso**"). Dichos derechos legales no se verán afectados por el contenido de los presentes Términos. Puede

obtener asesoría referente a sus derechos legales en la Oficina de atención ciudadana o en la Oficina de normas comerciales de su localidad.

- c. En el supuesto de que reciba un Producto defectuoso, debe devolverlo siguiendo el procedimiento que se establece en nuestra [Política de devoluciones para México](#).
- d. Una vez que recibamos sus Productos defectuosos devueltos, los revisaremos para determinar cualquier problema o defecto. Si se identifica que el Producto es incorrecto o defectuoso o que está dañado, reembolsaremos el precio del Producto, los cargos de envío que haya pagado por recibir dichos Productos defectuosos, así como los cargos de envío justificados que haya pagado por la devolución de los mismos.
  - i. Tenga en cuenta que, si se realizó el envío de un Producto defectuoso junto con otros Productos que usted no vaya a devolver, no reembolsaremos el costo del envío inicial.

#### **11. Reembolsos.**

- a. Los reembolsos se realizarán de conformidad con lo dispuesto en los párrafos 4, 9 o 10 que anteceden, dependiendo del motivo por el cual realice la devolución de los Productos.
- b. Todos los reembolsos se realizarán mediante el método de pago original.
- c. Tenga en cuenta que puede tomar de cinco (5) a siete (7) días hábiles para que los fondos sean devueltos a su cuenta, lo cual depende de su banco, siendo esto completamente ajeno a nosotros.

#### **12. Información de las tiendas.**

Haga clic [aquí](#) para encontrar una tienda de American Eagle ubicada en México.

#### **13. Nuestra responsabilidad para con usted.**

- a. En el supuesto de que no cumplamos con estos Términos, asumimos la responsabilidad por la pérdida o daños en los que usted incurra y que sean el resultado predecible del incumplimiento de nuestra parte con respecto a los Términos o que sean el resultado de nuestra negligencia, mas **no** asumimos responsabilidad alguna por ninguna pérdida o daño que no sea predecible o que sea generada por su acción u omisión.
  - i. Se considera que una pérdida o daño es **predecible** si se genera como resultado evidente de nuestro incumplimiento, o si tanto usted como nosotros lo contemplábamos al momento en que se celebró el Contrato.



- b. Proporcionamos Productos **únicamente** para uso doméstico y privado. Al realizar una compra en nuestro Sitio web, se compromete a **no** utilizar los Productos para fines comerciales, empresariales o de reventa, y **no** asumimos responsabilidad alguna por cualquier pérdida de ganancias, pérdida de ventas, interrupción comercial o pérdida de oportunidades comerciales.
- c. **No** excluimos ni limitamos en forma alguna nuestra responsabilidad por:
  - i. el fallecimiento o lesión personal provocados por negligencia de nuestra parte;
  - ii. fraude o declaración fraudulenta;
  - iii. Productos defectuosos conforme a lo dispuesto en la Ley federal de protección al consumidor.

#### **14. Eventos ajenos a nuestro alcance.**

- a. **No** asumiremos obligación o responsabilidad alguna por no llevar a cabo o por demorarnos en llevar a cabo cualquiera de nuestras obligaciones contraídas en un Contrato si esto fuere provocado por un Evento ajeno a nuestro alcance.
- b. **“Evento ajeno a nuestro alcance”** se refiere a toda acción o evento fuera de nuestro alcance razonable, lo que incluye, a título enunciativo pero no restrictivo, huelgas, cierres de emergencia u otras acciones de índole industrial implementadas por terceros, conmoción civil, disturbios, invasiones, ataques terroristas o amenazas de ataques terroristas, guerra (sea o no declarada) o amenaza de guerra o preparación para la guerra, incendios, explosiones, tormentas, inundaciones, terremotos, hundimientos, epidemias u otros desastres naturales, o bien, la falla de las redes públicas o privadas de telecomunicaciones, la denegación de servicios o ataques por parte de hackers, o la imposibilidad de utilizar las vías férreas, embarcaciones, aeronaves, transportes de motor u otros medios de transporte público o privado.
- c. En el supuesto de que ocurra un Evento ajeno a nuestro alcance que afecte la ejecución de nuestras obligaciones contraídas en un Contrato:
  - i. nos pondremos en contacto con usted tan pronto como sea razonablemente posible para notificarle al respecto; y
  - ii. nuestras obligaciones contraídas en un Contrato se suspenderán y el periodo para ejecutar nuestras obligaciones se prolongará conforme a la duración del Evento ajeno a nuestro alcance.

- d. Si el Evento ajeno a nuestro alcance llegase a afectar la entrega de Productos de nuestra parte, acordaremos una nueva fecha de entrega con usted una vez que termine el Evento ajeno a nuestro alcance.

#### **15. Información y términos adicionales importantes.**

- a. Podemos ceder nuestros derechos y obligaciones según se establecen en un Contrato a otra organización, aunque esto no afectará sus derechos ni nuestras obligaciones conforme a lo dispuesto en estos Términos.
- b. Usted puede ceder sus derechos u obligaciones según se establecen en estos Términos a otra persona **únicamente** si nosotros aceptamos expresamente dicha cesión por escrito.
- c. Todo Contrato celebrado es entre usted y nosotros. Ninguna otra persona tendrá el derecho de exigir ninguno de los términos contenidos en dichos contratos.
- d. Cada una de las Secciones y párrafos contenidos en estos Términos son independientes. Si algún juzgado o autoridad competente determina que cualquier de estos son ilícitos o inexigibles, las Secciones y los párrafos restantes seguirán vigentes en todo su alcance y efecto.
- e. En el supuesto de que no insistamos que usted cumpla con las obligaciones contraídas conforme a estos Términos o en el supuesto de que no exijamos nuestros derechos en su contra, o bien, si demoramos en hacerlo, no significa que hemos renunciado a nuestros derechos contra usted, ni significa que no debe cumplir con dichas obligaciones. En el supuesto de que dispensemos un incumplimiento de su parte, lo haremos expresa y únicamente por escrito, y no significa que dispensaremos automáticamente cualquier incumplimiento posterior de su parte.
- f. Estos Términos se rigen por las leyes de los Estados Unidos (“**EE. UU.**”). Esto significa que todo Contrato correspondiente a la compra de Productos a través de nuestro Sitio web al igual que toda controversia o reclamación que surja como resultado de este o en relación con el mismo se regirá por las leyes de los EE. UU., específicamente por las leyes del estado de Pensilvania. Tanto usted como nosotros aceptamos que los juzgados estadounidenses tendrán la jurisdicción no exclusiva.

#### **16. Procedimiento de quejas.**

- a. En el caso de que no cumplamos con nuestros elevados estándares de servicio al cliente, no dude en contactarnos al correo electrónico [MexicoCare@ae.com](mailto:MexicoCare@ae.com).

Redacte su queja y envíela por correo postal a la dirección American Eagle Outfitters, AE Direct Co. LLC, 77 Hot Metal Street, Pittsburgh, PA 15203, EE. UU.