

Términos y Condiciones del Programa Real Rewards by American Eagle & Aerie™ para México

Real Rewards by American Eagle & Aerie™ (en adelante, el “Programa” o “Programa Real Rewards”) es un programa de recompensas de American Eagle Outfitters (en adelante, “AEO”, “Nosotros” o la “Compañía”) en el que los miembros obtienen puntos en compras (después de descuentos y antes de impuestos, manejo y envío, y otros cargos) realizadas en American Eagle Outfitters, Aerie y OFFLINE by Aerie en México, así como ciertas transacciones en línea realizadas por medio de las páginas mexicanas de comercio electrónico que sean operadas o sean propiedad de AEO. Puede ver más información en la sección de “Obtención de puntos”. Por cada 2500 puntos acumulados, el miembro obtiene una Recompensa de MXN\$100 (cien pesos mexicanos netos), que podrá utilizar en tiendas American Eagle Outfitters, Aerie, OFFLINE by Aerie, AEO Factory y Aerie Factory, mediante transacciones en línea, en las páginas mexicanas de comercio electrónico que sean operadas por o sean propiedad de AEO (incluyendo compras con la app AEO | Aerie México) y pedidos telefónicos directos dentro de México (en adelante, “Local de AEO México” o “Locales de AEO México”). Entre otros beneficios están ofertas de cumpleaños exclusivas, y rebajas y eventos solo para miembros que AEO anunciará a su entera discreción. Vea más información en la sección de “Recompensas”.

Información general

Puede hacerse miembro del Programa Real Rewards cualquier persona que resida legalmente en México y que a la fecha de su membresía tenga por lo menos 18 años de edad. Al unirse al Programa y hacerse miembro, usted está declarando que tiene por lo menos 18 años de edad y entiende que puede obtener beneficios como miembro del Programa Real Rewards, y que leyó y acepta los Términos y Condiciones del Programa Real Rewards, los Términos de Uso y las Políticas de Privacidad (colectivamente, “Términos”). Estos Términos no tienen validez donde y en la medida en que los prohíba la ley.

Si usted es menor de 18 años y quiere ser miembro del Programa Real Rewards, sus padres o tutor deberán aceptar los Términos en la sección correspondiente. AEO no se hace responsable de información falsa obtenida.

El Programa opera electrónicamente. AEO envía la información relacionada con el Programa a la dirección de correo electrónico que usted asocie a su cuenta. Todos los correos electrónicos del Programa se enviarán desde AE@e.ae.com. Si usted quisiera cancelar su membresía del Programa y optar por no recibir más correos electrónicos, podrá hacerlo en cualquier momento escribiendo a RealRewards@ae.com o a la dirección postal: 77 Hot Metal Street, Pittsburgh, PA 15203, USA.

Las actualizaciones a los Términos y Condiciones (“Términos”) del Programa se publicarán en el sitio web del Programa Real Rewards. Los Términos contenidos en el sitio web del Programa Real Rewards son los Términos vigentes del Programa. Usted deberá estar atento a las actualizaciones de los Términos. AEO puede enmendar estos Términos cada cierto tiempo a su entera discreción, y los nuevos Términos reemplazarán todas las versiones anteriores de estos Términos. Podrá ver los Términos en <https://www.ae.com/realrewards/Terms> u obtenerlos llamando al 1 (800) 340-0532.

Los menores de 18 años (“Menores Elegibles”) deben obtener el permiso de sus padres o tutor legal antes de unirse al Programa. Los Menores Elegibles pueden participar únicamente

bajo la supervisión del padre, madre o tutor legal que acuerde acatar estos Términos. AEO investigará cualquier sospecha de incumplimiento de esta disposición, lo cual puede conllevar la cancelación inmediata de la cuenta del Programa y pérdida de los beneficios, puntos, créditos y Recompensas correspondientes.

Estos Términos rigen su membresía y participación en el Programa Real Rewards de México, conducido por AEO Management Co. y su empresa matriz, subsidiarias, empresas afiliadas y proveedores terceros de servicios (colectivamente, "Administradores"). Los puntos, créditos y Recompensas no tienen valor en efectivo u otro valor monetario.

El Programa y sus beneficios se ofrecen a entera discreción de los Administradores. Los Administradores se reservan el derecho de, en cualquier momento y sin previo aviso e incluso retroactivamente, ampliar, cambiar, cancelar, modificar, limitar, continuar o discontinuar el Programa o fusionar el Programa, o parte del Programa, con otro programa de recompensas en el futuro. Si el Programa se descontinuara o fusionara con otro programa de recompensas antes de que usted acumule suficientes puntos u obtenga una Recompensa, AEO podría decidir, a su entera discreción y en cualquier momento, no transferir los puntos no utilizados o beneficios al nuevo programa. Del mismo modo, a menos que AEO determine lo contrario a su entera discreción y en cualquier momento, usted no tendrá derecho a ningún tipo de compensación por puntos no utilizados, y los puntos podrían tener un valor menor o distinto en un nuevo programa.

Para inscribirse en el Programa Real Rewards, deberá dar su nombre y una dirección de correo electrónico única que tenga derecho de utilizar. Solo puede haber una dirección de correo electrónico por membresía del Programa Real Rewards. Usted puede tener una y solamente una membresía del Programa Real Rewards. No hay cobro por unirse al Programa Real Rewards ni requisito de efectuar una compra para hacerse miembro. Al proporcionar su información, usted está autorizando a los Administradores a reunir, usar y compartir su información conforme a los Avisos de Privacidad de AEO. Su información se utilizará para personalizar el contenido y adecuarlo a lo que usted le interesa.

Participación de Empleados

Los empleados, funcionarios y directores de los Administradores (colectivamente, los "empleados") pueden participar en el Programa. La participación de los empleados es enteramente voluntaria y no es un requisito del empleo. Los empleados no tienen la obligación de inscribirse en el Programa, participar activamente o mantener una membresía. Los empleados que quieran participar estarán sujetos a todos los Términos del Programa Real Rewards y a los siguientes términos adicionales:

Los empleados no podrán utilizar su membresía del Programa Real Rewards para transacciones que no sean para sus propias compras. Cualquier incumplimiento con esta política o cualquier uso sospechoso de la membresía del Programa Real Rewards podría conllevar el cierre de la cuenta del Programa Real Rewards del empleado, la pérdida de todos los beneficios del Programa Real Rewards que tenga y su inhabilitación de participar en cualquier evolución actual o futura del Programa. Además, podría conllevar una sanción disciplinaria e incluso el despido. Cualquier conducta fraudulenta o inapropiada, o abuso en relación con el Programa puede conllevar una sanción disciplinaria o despido.

Las promociones de descuento ya sea en la compra de un solo artículo o descuento en la compra total no podrán combinarse con descuentos de AEO para los empleados. En cada compra, los empleados deberán elegir entre obtener su descuento u obtener el descuento de la oferta específica o para miembros.

Plazo de la membresía del Programa Real Rewards

Su membresía del Programa Real Rewards comenzará el día en que usted active su cuenta y durará por el tiempo que su cuenta permanezca activa (como se explica en estos Términos) a menos que AEO anuncie lo contrario.

Mantener activa la cuenta

Los puntos no caducan siempre y cuando el miembro mantenga activa su cuenta. La cuenta se mantiene activa si se hace por lo menos una compra elegible (como se define más abajo) dentro de un período móvil de 375 días. Si no se hace una compra elegible dentro del período móvil de 375 días, todos los puntos caducan y la cuenta es desactivada por AEO a su entera discreción. Las cuentas desactivadas se definen aquí como "Cuentas Inactivas".

Las siguientes actividades son válidas para mantener activa la cuenta ("Actividad Válida" o "Actividades Válidas"):

1. Hacer una compra elegible dentro de períodos móviles de 375 días en cualquier Local de AEO México.

Todas las decisiones hechas de conformidad con la siguiente sección son tomadas por AEO a su entera discreción y son definitivas.

Reactivación de cuenta

Para reactivar una Cuenta Inactiva, usted deberá hacer una compra elegible en cualquier Local de AEO en México (“Actividad de Reactivación”). Perderá todos los puntos acumulados y empezará a acumular nuevos puntos a partir de la reactivación de su cuenta. Todas las decisiones hechas de conformidad con esta sección serán tomadas por AEO a su entera discreción y serán definitivas.

Restricciones a la cuenta

Las cuentas se pueden restringir (p. ej., someter a revisión, congelar, suspender, desactivar o cancelar) para proteger a AEO, a sus clientes y a los miembros del Programa Real Rewards cuando AEO nota actividades inusuales o sospechosas. Estas restricciones también ayudan a AEO a reunir información necesaria para mantener su membresía del Programa Real Rewards.

Por favor, tenga presente que si AEO nota, sospecha o sabe de alguna actividad inusual o sospechosa relacionada con su cuenta, AEO puede a su entera discreción restringir su cuenta (p. ej., someterla a revisión, congelarla, suspenderla, desactivarla o cancelarla) con o sin previo aviso.

Si usted nota o cree que su cuenta ha sido restringida, por favor llame al 1 (800) 340-0532 o escriba a RealRewards@ae.com. Todas las decisiones hechas de conformidad con esta sección son tomadas por AEO a su entera discreción y son definitivas.

Obtención de puntos

Información general

Puede obtener puntos haciendo compras elegibles en cualquier Local de AEO en México. Independientemente del Local de AEO en México, el importe (“Compra Elegible Neta”) para obtener puntos es el total por la compra de mercancía elegible. No se emitirán puntos por compras de tarjeta de regalos, artículos de caridad o donativos. Se aplicarán puntos a la cuenta de fidelización de cliente que se proporcione al pagar en caja. Los puntos de la compra se calculan después de aplicar todos y cada uno de los descuentos o recompensas, pero antes de aplicar el impuesto sobre ventas y otros impuestos, tasas estatales, y cargos por manejo y envío (colectivamente, “Impuestos y Cargos”). Los puntos se aplicarán a la cuenta de fidelización proporcionada en la transacción.

Por favor tenga en cuenta que no se ganarán puntos y los puntos y / o recompensas no se canjearán en: (a) ninguna compra realizada a través de canales que no se encuentren ubicados en AEO México; (b) cualquier compra realizada a través de tiendas de AEO ubicadas en los Estados Unidos, o transacciones en línea de Estados Unidos; o (c) cualquier compra realizada a través de cualquier licenciario de AEO, socio de franquicia, socio internacional o de mercado (incluidas, entre otras, las compras de Liverpool, Coppel y Mercado Libre).

Del mismo modo, las Recompensas no son válidas para su uso en: (a) ningún canal que no sea AEO México; (b) cualquier tienda AEO ubicada en los Estados Unidos, o a través de transacciones en línea en los Estados Unidos; o (c) cualquier licenciario de AEO, socio de franquicia, socio internacional o de mercado (incluidos, entre otros, Liverpool, Coppel y Mercado Libre).

Ofertas de puntos específicas

- **Obtención de puntos estándar:** Como miembro del Programa Real Rewards, obtendrá puntos por cada MXN\$1 (peso mexicano), redondeado al entero más próximo, que gaste.
 - Los miembros pueden obtener 1 punto por peso
- **Obtención del doble de puntos en jeans en oferta:** Usted obtendrá el doble de puntos por cada MXN\$1 (peso mexicano), redondeado al entero más próximo, que gaste en la compra de jeans en oferta:
 - Los miembros pueden obtener 2 puntos por peso

Para ganar el doble de puntos, los jeans en oferta no pueden ser de marcas de terceros ni ningún otro artículo de mezclilla como chaquetas, faldas, shorts o camisas.

Por favor, tenga presente que la obtención del doble de puntos está limitada al importe en pesos gastado en jeans en oferta (y no al importe de la compra total). Por ejemplo, si su compra en una Local de AEO México incluye un par de jeans en oferta y otro artículo en oferta, usted recibirá: (a) el doble de puntos por los jeans en oferta; y (b) los puntos estándar por el otro artículo en oferta.

- **Oportunidades de obtener puntos adicionales:** Los Administradores pueden a su entera discreción establecer y ofrecer oportunidades por tiempo limitado de obtener puntos extra. Sin embargo, los Administradores no están en la obligación de establecer ni ofrecer puntos extra. Algunas oportunidades de obtener puntos pueden basarse en otras acciones (p. ej., actualizar la información del perfil o descargar la app AEO | Aerie para móvil) de manera regular o como una promoción. Estas oportunidades se anunciarán mediante los canales electrónicos de AEO (incluyendo los sitios web de AEO y del Programa Real Rewards), y tendrán sus propios términos y condiciones, comunicados de alguna manera, sin previo aviso y en cualquier momento, a entera discreción de los Administradores.

Devoluciones y cambios

Cuando un miembro devuelve mercancía o quiere cambiarla por artículos de menor valor, perderá los puntos que obtuvo por esa compra. En tales casos, los puntos, créditos y beneficios obtenidos en compras en Locales de AEO México se deducirán de su cuenta de miembro del Programa Real Rewards.

Transacciones faltantes

Para pedir puntos faltantes por Compras Elegibles Netas, deberá tener disponible la información del recibo, que incluye: (1) el número de la tienda; (2) el número de la transacción o del pedido en línea; (3) el número de caja; y (4) la fecha de la compra.

Usted tiene sesenta (60) días a partir de la fecha original de compra para solicitar un crédito por transacciones realizadas pero que no aparecen en su cuenta. Para solicitar los créditos, vaya a la página web <https://www.ae.com/us/en/myaccount/real-rewards/earning-history> y llene el formulario de Solicitud de Puntos Faltantes. O bien puede llenar el formulario en la app de AEO | Aerie o llamar al 1 (800) 340-0532.

Si usted es un miembro nuevo del Programa Real Rewards, puede solicitar un crédito por transacciones hechas en los 7 días anteriores a la fecha de su inscripción en el Programa siempre y cuando los solicite en los 60 días siguientes a la fecha original de la compra.

Recompensas

Información general

Las recompensas (en adelante, “Recompensa” o “Recompensas”) son descuentos en compras elegibles futuras en Locales de AEO en México, a menos que se especifique lo contrario. Las Recompensas pueden tener términos y condiciones que deben cumplirse con anterioridad al uso o tener otras restricciones que se aplican durante el uso, y de las cuales se informa a los miembros clara y oportunamente.

Las Recompensas se generan automáticamente y por lo general se emiten mensualmente. No hay tiempo de espera por puntos después de hacer las compras, antes de que sean elegibles para Recompensas. Usted normalmente recibirá sus Recompensas en los 30 días siguientes de alcanzar el límite de Recompensas. Las devoluciones hechas después de la emisión de las Recompensas le harán perder puntos independientemente del uso de la Recompensa.

Las Recompensas no pueden cederse, transferirse ni venderse. Para usar su Recompensa, usted podría tener que presentar un comprobante de membresía o una identificación.

A menos que se indique lo contrario en la Recompensa, esta caducará a las 11:59 p.m. (hora actual del este) en la fecha de vencimiento indicada en el certificado de la Recompensa. Esta fecha se fija para dentro de 60 días a partir de la fecha de emisión y no de la fecha en que usted recibió la Recompensa.

Tipos de Recompensas

- **Recompensa Peso-Off:** Por cada 2500 puntos que obtenga, podrá recibir una Recompensa Peso-Off de MXN\$100 (cien pesos mexicanos). Las Recompensas Peso-Off se emiten de 100 en 100 pesos mexicanos a partir de los primeros 100, hasta sumar MXN\$1200 (mil doscientos pesos mexicanos). Pueden emitirse más de una Recompensa Peso-Off a la vez. A continuación, un resumen de las Recompensas Peso-Off y puntos requeridos para obtenerlas:

Recompensas Peso-Off	Puntos requeridos para su obtención
MXN\$100	2,500
MXN\$200	5,000
MXN\$300	7,500
MXN\$400	10,000
MXN\$500	12,500
MXN\$600	15,000
MXN\$700	17,500
MXN\$800	20,000
MXN\$900	22,500
MXN\$1,000	25,000
MXN\$1,100	27,500
MXN\$1,200	30,000

- Puede usar sus Recompensas Peso-Off para mercancía a precio regular, precio rebajado o en liquidación. Las Recompensas Peso-Off no se pueden usar para compras de tarjeta de regalos, artículos de caridad, mercadería de terceros o Todd Snyder. Las Recompensas tendrán sus propios términos y condiciones, descritos en la Recompensa, así como los términos y condiciones de este programa. Si el importe total de la compra a la que se aplica la

Recompensa es menor que la Recompensa Peso-Off, perderá la diferencia después de completada la transacción. Puede haber otras exclusiones o restricciones. Para más información, vea los términos y condiciones en el certificado de la Recompensa.

Para ser miembro activo del programa y recibir beneficios del programa, usted debe dar una dirección de correo electrónico actual y única que tenga derecho de utilizar. Podría recibir algunas Recompensas y beneficios del programa vía correo electrónico, mensaje de texto, el sitio web y la app AEO | Aerie. Por lo tanto, para sacar el mayor provecho del programa, es aconsejable que opte por todos los canales de comunicación. Será su responsabilidad asegurarse de mantener actualizados su dirección de correo electrónico, número de celular y app; de optar por todos; y de que sean accesibles. Las Recompensas no se envían por correo postal. Los miembros que soliciten o requieran que las Recompensas se envíen por correo postal, deberán escribir a RealRewards@ae.com o llamar al 1 (800) 340-0532.

Canjeo de Recompensas

Por favor, tome nota de que solamente usted, como el miembro beneficiario de la Recompensa, podrá canjear o usar la Recompensa. Estas Recompensas son únicamente para usted. Además, por motivos de seguridad y para evitar fraudes, podríamos pedirle un nivel adicional de validación en la tienda o en línea (p. ej., iniciar sesión en su cuenta de AEO, proporcionar su dirección de correo electrónico o presentar una identificación) antes de hacer el canje.

Comunicaciones con miembros

Los Administradores se reservan el derecho de comunicar y hacer ofertas promocionales, y ofrecer beneficios a los miembros con base en su actividad de compra, participación en el Programa y otros factores. En tal caso, los Administradores mostrarán y darán a conocer los términos y beneficios de tales ofertas promocionales a los miembros.

CORREO ELECTRÓNICO: Al proporcionar su información de contacto, usted está aceptando recibir comunicaciones de mercadeo, incluyendo ofertas, beneficios y mensajes promocionales relacionados con su membresía del Programa Real Rewards. Podrá desinscribirse u optar por no recibir comunicaciones de mercadeo o promocionales en cualquier momento, enviando un correo electrónico a RealRewards@ae.com o llamando al 1 (800) 340-0532. Si opta por no recibir comunicaciones de mercadeo, aún recibirá las Recompensas del programa de beneficios principal y cupones de ofertas de cumpleaños exclusivas a todas las direcciones de correo electrónico de su cuenta a las que se puedan enviar, pero no recibirá promociones de programas adicionales, oportunidades de obtener Recompensas y otras ofertas. Si no quiere seguir recibiendo sus Recompensas y ofertas de cupones de cumpleaños, deberá llamar y solicitar el cierre de su cuenta.

Ofertas de cumpleaños

Como miembro, usted recibirá anualmente una oferta de cumpleaños de MXN\$100 (cien pesos mexicanos) de descuento en una sola compra total realizada en el mes de su cumpleaños. La oferta de cumpleaños por lo general se envía en o aproximadamente el primer día del mes de nacimiento. Para canjear la oferta de cumpleaños, deberá presentar el cupón de descuento de la oferta de cumpleaños que reciba por correo electrónico o mensaje de texto. Usted también podrá acceder a su oferta de cumpleaños por medio de su cuenta en línea en ae.com/mx/es o la app AEO | Aerie. Las ofertas de cumpleaños son válidas en Locales de AEO México participantes y son de un solo uso. Vea los términos y demás información en el cupón.

Cancelación de membresía

Usted puede cancelar su membresía del Programa en cualquier momento enviando un correo electrónico a RealRewards@ae.com o llamando al 1 (800) 340-0532. Al cancelar su membresía, perderá todos los beneficios del Programa, incluyendo puntos y Recompensas existentes o

pendientes.

Fraude

El Programa no se puede utilizar para reventa o lucro. AEO investigará cualquier incumplimiento de esta disposición que se sospeche, lo cual podría conllevar la cancelación inmediata de la cuenta del Programa y pérdida de los puntos, beneficios y Recompensas correspondientes. AEO se reserva el derecho de anular cuentas del Programa o Recompensas, puntos o beneficios de cualquiera que esté involucrado en un engaño, falsificación, fraude (entre otros, uso fraudulento de la función de "Puntos Faltantes" o de cualquier otro tipo de ganancia por compras no hechas por el miembro) u otros abusos del Programa, incluyendo la reventa de ropa o Recompensas, ganancia excesiva en una sola cuenta, o violaciones de los derechos de propiedad intelectual u otros derechos de AEO. Toda corporación, grupo, asociación, cliente comercial o cualquiera que compre artículos para reventa no será elegible para membresía del Programa Real Rewards. AEO puede cancelar cualquier cuenta que AEO determine, a su entera discreción, que pertenece a una corporación, grupo, asociación, cliente comercial u otra entidad que compra artículos para reventa. Asimismo, cancelará sin previo aviso múltiples cuentas que pertenezcan a una misma persona. Solo puede haber una cuenta por persona. Si usted tiene más de una cuenta, AEO cancelará todas sus cuentas. Si se cancela una cuenta, se pierden todos los puntos, beneficios y Recompensas existentes. Los Administradores se reservan el derecho de denegar o cancelar membresías si consideran que la conducta del solicitante o miembro infringe estos Términos, reglas del Programa o condiciones generales.

Avisos de Privacidad

Para que podamos administrar el programa, usted acepta que reunamos y procesemos información de identificación (p. ej., su nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono), características personales (fecha de nacimiento) e información de sus transacciones comerciales (su historial de compras y puntos, créditos, beneficios y Recompensas del Programa). Si usted es menor de 18 años de edad, el consentimiento del padre o tutor será necesario para el Aviso de Privacidad que se muestra a continuación.

Por favor, vea el [Aviso de Privacidad para México](#)

Para obtener más información, sírvase ver nuestros Términos de Uso o contáctenos.

Garantía y Limitación de Responsabilidad

EL PROGRAMA, PLATAFORMAS Y SISTEMAS EMPLEADOS POR LOS ADMINISTRADORES PARA PROCESAR DATOS U OTRA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL PROGRAMA, SON PROPORCIONADOS TAL CUAL Y SEGÚN DISPONIBILIDAD, SIN GARANTÍAS EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS DE NINGÚN TIPO, INCLUYENDO ENTRE OTRAS, GARANTÍAS DE TÍTULO, GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIDAD O APTITUD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR.

EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITAN LAS LEYES CORRESPONDIENTES, USTED EXPRESAMENTE RECONOCE Y ACEPTA QUE ASUME SU PROPIA RESPONSABILIDAD Y RIESGO DE PARTICIPAR EN EL PROGRAMA Y DE SUS RESULTADOS Y RENDIMIENTO. INDEPENDIEMENTE DE CUALQUIER DISPOSICIÓN CONTRARIA CONTENIDA AQUÍ, LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE LOS ADMINISTRADORES CON USTED RESULTANTE DE CUALQUIER CAUSA Y SIN IMPORTAR LA FORMA DE LA ACCIÓN, ESTARÁ EN TODO MOMENTO LIMITADA AL IMPORTE, SI LO HAY, QUE USTED PAGUE POR USAR EL PROGRAMA. SI NO HUBO IMPORTES, SU ÚNICO RECURSO SEGÚN ESTOS TÉRMINOS SERÁ EL DE DESCONTINUAR CUALQUIER USO DEL PROGRAMA.

USTED RECONOCE Y ACEPTA, O SI ES MENOR DE EDAD, SUS PADRES O TUTOR LEGAL

RECONOCEN Y ACEPTAN, POR SU MEMBRESÍA O PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA, QUE LOS ADMINISTRADORES Y SUS FUNCIONARIOS, DIRECTORES Y EMPLEADOS NO SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, COMPENSATORIOS, PUNITIVOS O CONSECUENCIALES; PÉRDIDA DE GANANCIAS, O PÉRDIDA DE PERTENENCIAS O DAÑOS A LA PROPIEDAD DE NINGÚN TIPO RESULTANTES DEL PROGRAMA O RELACIONADOS CON ESTE, YA SEA QUE LA PRESUNTA RESPONSABILIDAD SE BASE EN UN CONTRATO, AGRAVIO, NEGLIGENCIA O RESPONSABILIDAD ESTRICTA, O CUALQUIER OTRA BASE, AUNQUE LOS ADMINISTRADORES HAYAN SIDO ALERTADOS DEL RIESGO DE TALES DAÑOS.

DEBIDO A QUE ALGUNAS JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENCIALES, LOS DAÑOS DE LOS ADMINISTRADORES Y DE SUS FUNCIONARIOS, DIRECTORES Y EMPLEADOS EN TALES JURISDICCIONES ESTARÁN LIMITADOS EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LEY.

LAS LEYES DE LA MANCOMUNIDAD DE PENSILVANIA SE APLICAN Y RIGEN ESTE PROGRAMA Y CUALQUIER RECLAMO RELACIONADO CON EL PROGRAMA, O ESTOS TÉRMINOS DEBEN SER PLANTEADOS Y RESUELTOS EXCLUSIVAMENTE EN TRIBUNALES DEL CONDADO DE ALLEGHENY DE PENSILVANIA, ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA.

DISPUTAS

Plazo para reclamos: Cualquier causa de acción o reclamo que usted tenga respecto al Programa (incluyendo entre otros, la compra de productos o servicios, y la obtención de puntos o Recompensas) debe iniciarse dentro del plazo de un (1) año de surgir la causa de acción o reclamo.

Resolución voluntaria: Usted puede llamar a un miembro de nuestro equipo de Atención al Cliente al 1 (800) 340-0532, que gustosamente puede ayudar a resolver ciertos problemas. Puede llamarlo sin temor a perder ninguno de sus derechos.

Mediación o procedimiento de las pequeñas causas: Si no pudiéramos resolver el problema de manera mutua y voluntaria como se describe anteriormente, usted y AEO pueden acordar resolverlo únicamente por mediación o procedimiento de las pequeñas causas, como se explica a continuación. Usted entiende que está renunciando a su derecho de llevar el asunto ante un tribunal o jurado. A pesar de que los procesos de mediación pueden ser distintos, el mediador puede adjudicar una indemnización y reparo, y hacer cumplir los términos del acuerdo de la misma manera que un tribunal. Si la ley permite adjudicar honorarios de abogado, el mediador también los puede adjudicar. Además, ambas partes tienen acceso a una defensa como en un tribunal, incluyendo los plazos de prescripción que correspondan.

Al participar en el Programa, usted acepta que:

- La Ley Federal de Arbitraje (FAA por su sigla en inglés) es aplicable a este acuerdo. Salvo procedimientos de las pequeñas causas, cualquier disputa que de alguna manera se relacione con o resulte de sus transacciones con AEO, incluyendo el uso del sitio web ae.com o participación en el Programa a través de cualquier Local de AEO México, o de un producto que reciba de AEO o de la publicidad de un producto, y disputas con nuestros empleados o agentes, lo resolverán uno o más mediadores imparciales ante la Asociación Americana de Arbitraje (AAA). Usted también podrá llevar el asunto ante agencias gubernamentales federales, estatales o locales, que le pueden ayudar a obtener un reparo si la ley lo permite.
- A menos que usted y AEO acuerden lo contrario, la mediación tendrá lugar en el condado que aparece en su dirección de facturación. Se aplicarán las reglas de mediación en materia de consumo de la AAA. Puede encontrar la información sobre los procedimientos, reglas y

tasas en el sitio web de la AAA (www.adr.org) o llamando al 800-778-7879. Para reclamos de \$1000 o menos, puede elegir entre una mediación llevada a cabo solamente con base en los documentos entregados al mediador, o una audiencia presencial o telefónica.

- Por otra parte, para reclamos dentro del límite jurisdiccional de procedimientos de las pequeñas causas en el estado donde está ubicada su dirección de facturación, usted o AEO pueden elegir un procedimiento de las pequeñas causas en vez de una mediación. Además, si los reclamos en cualquier solicitud o demanda de mediación se llevan a un juzgado de menor cuantía, entonces usted o AEO pueden optar por un procedimiento de las pequeñas causas en lugar de una mediación en cualquier momento antes del nombramiento del mediador, avisando a la otra parte por escrito de esa decisión. Si se determina que esta disposición o la limitación de llevar el asunto a un juzgado de menor cuantía es nula, entonces esta disposición se desvinculará y el asunto se llevará por mediación. Esta disposición de ninguna manera permite demandas colectivas.
- Este acuerdo no permite demandas colectivas aunque los procedimientos o reglas de la AAA las permitan. Independientemente de cualquier otra disposición de este acuerdo, el mediador puede adjudicar dinero o medidas personales únicamente a favor de la parte que busca el reparo, y solamente en la medida necesaria para otorgar el reparo justificado por el reclamo de la parte. No podrá haber demandas colectivas o representativas, acciones generales iniciadas por abogado privado, teorías generales de la reparación de daños ni peticiones de reparación judicial en ninguna mediación conforme a este acuerdo. Cualquier pregunta sobre la obligatoriedad o interpretación de este párrafo deberá decidirse por un tribunal y no por un mediador.
- Si usted o AEO buscan una mediación conforme a este acuerdo, la parte que busca la mediación debe antes avisar a la otra por escrito por lo menos 60 días antes del inicio de la mediación. El aviso a AEO debe enviarse a Legal@ae.com. El aviso debe incluir suficiente información para que AEO pueda identificar su cuenta, y evaluar y tratar de solucionar su reclamo. Esta información debe incluir el nombre del cliente de AEO, una descripción del reclamo, los hechos específicos que respaldan el reclamo, los daños por los que usted reclama y el reparo que busca. Este requisito de avisar se diseñó para que AEO pueda ofrecer un arreglo justo basado en los hechos si decide hacerlo. Usted no puede ir a mediación a menos que brinde esta información. La suficiencia del aviso la determina un tribunal antes de presentar la demanda de mediación.
- Usted podrá tener un abogado u otra persona que le represente como parte de este proceso, pero de ser así deberá presentar una carta u otro documento autorizándonos a tratar el problema con su abogado u otra persona.
- Le reembolsaremos cualquier cobro de la AAA por trámite de la mediación a su conclusión si usted participa plenamente en el procedimiento. Además, pagaremos los gastos administrativos y de mediación que el tribunal arbitral cobre. Si el mediador determina que usted presentó su reclamo con el propósito de hostigar o por razones frívolas, el mediador le exigirá reembolsar a AEO los gastos de trámite, administrativos o de mediación.
- Si 25 o más clientes presentan reclamos similares y notificaciones de controversia a AEO, y los clientes que presentan los reclamos reciben el mismo asesoramiento legal o coordinado, los reclamos pasarán a mediación en un procedimiento coordinado. Los asesores legales de los clientes y de AEO seleccionarán cada uno cinco casos para pasar de primero a arbitraje simple. Los casos restantes no pasarán a mediación hasta resolver los primeros diez. Si las partes no resuelven los casos restantes después de concluir el arbitraje simple, cada parte podrá seleccionar otros cinco casos para pasarlos a un nuevo arbitraje simple. Este procedimiento puede continuar hasta que las partes resuelvan todos los reclamos ya sea por un arreglo o mediación. Un tribunal tendrá la autoridad de hacer cumplir esta cláusula y, si es necesario, imponer una presentación en masa de demandas de mediación ante AEO.

- El fallo arbitral o decisión que lo confirme corresponden únicamente a ese caso específico. No pueden aplicarse a ningún otro caso salvo para hacer cumplir el fallo en sí.
- Si por alguna razón, la prohibición de demandas colectivas expresada anteriormente no se puede aplicar a la totalidad o parte de una disputa, entonces el acuerdo de mediación no se aplicará a esa parte de la disputa.

Si por alguna razón, un reclamo pasa a juicio en vez de mediación, usted y AEO acuerdan que no habrá un juicio por jurado, y que usted y AEO incondicionalmente renuncian a cualquier derecho a juicio por jurado en cualquier acción, procedimiento o contrademanda que resulte o se relacione con este acuerdo de alguna manera. En el caso de un litigio, este párrafo podrá presentarse para mostrar el consentimiento escrito para juicio por juez.

Ultima actualización:
18-03-2022

