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 Mexico Retail, S. de R.L. de C.V. (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 OFFL/NE by Aerie en el territorio de México, así como ciertas transacciones en línea realizadas por medio de las páginas mexicanas de comercio electrónico o aplicaciones digitales 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 en México de American Eagle Outfitters, Aerie, OFFL/NE 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 del Programa 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: Avenida Paseo de la Reforma 180 piso 21, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, CP 06600.

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 descontinuar 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 continuo de 375 días. Si no se hace una compra elegible dentro del período continuo 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 continuos de 375 días en cualquier Local de AEO México.

Todas las decisiones hechas de conformidad con esta 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 licenciatario de AEO, socio de franquicia, socio internacional o de mercado (incluidas, entre otras, las compras de Liverpool, Copell 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 licenciatario de AEO, socio de franquicia, socio internacional o de mercado (incluidos, entre otros, Liverpool, Copell 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**: Dependiendo del nivel en el que se encuentre, Por cada tantos puntos que obtenga, podrá recibir una Recompensa Peso-Off de MXN$100 (cien pesos mexicanos) de acuerdo con el cuadro que se muestra abajo en **"Niveles del Programa"**. 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.

- 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, o mercancía de terceros. 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 Recompensa 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 (estas solo en caso de que usted haya dado su consentimiento), 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 Y/O TELEFONO MOVIL: Al proporcionar su información de contacto y su consentimiento expreso previo, usted está aceptando recibir comunicaciones de marketing, incluyendo ofertas, beneficios y mensajes promocionales relacionados con su membresía del Programa Real Rewards. Podrá cancelar su inscripción u optar por no recibir comunicaciones de marketing 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 marketing, 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.

Niveles del Programa
La elegibilidad de un miembro para alcanzar nuevos niveles del Programa se basa en el gasto neto elegible realizado en los Locales de AEO de acuerdo con lo siguiente:

Niveles	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Cómo calificar	Gratis	Gasta $5,000 MXN por año calendario	Gasta $10,000 MXN por año calendario
Lo que obtienes	Gasta $2,500 MXN y obtén una recompensa de $100 MXN	Gasta $2,000 MXN y obtén una recompensa de $100 MXN	Gasta $1,650 MXN y obtén una recompensa de $100 MXN
Puntos por peso	1	1.25	1.5
Cómo obtener una recompensa de $100 MXN	2,500 puntos generan una recompensa	2,500 puntos generan una recompensa	2,500 puntos generan una recompensa
Envío gratis	Pedidos de $1,100 MXN o más	Pedidos de $1,000 MXN o más	Pedidos de $800 MXN o más
Recompensa de cumpleaños de $100	Sí, $100 MXN	Sí, $100 MXN	Sí, $100 MXN
Ventas y eventos exclusivos para miembros	Sí	Sí	Sí
Beneficio adicional al subir de nivel	No	Sí. Gasta $2,000 MXN y obtén $200	Sí. Gasta $2,000 MXN y obtén $200
Devoluciones gratis*	Pedidos de $1,100 MXN o más	Pedidos de $1,000 MXN o más	Pedidos de $800 MXN o más
Doble de puntos en jeans	Sí	Sí	Sí

Los beneficios correspondientes al nivel generalmente comienzan dentro de los 15 días siguientes a la transacción que te permitió alcanzar tu nuevo nivel.

Los miembros del programa Real Rewards acumularán puntos más rápidamente en los niveles superiores.

Conservarás tu nivel en el programa Real Rewards durante el año calendario en el que lo hayas alcanzado y durante el año calendario siguiente. Tu nivel será reevaluado al final de cada año calendario con base en las compras netas elegibles realizadas durante dicho año. Para conservar tu nivel, deberás volver a cumplir cada año con los requisitos correspondientes (es decir, gastar el importe mínimo requerido para ese nivel o una cantidad mayor en compras netas elegibles). Por ejemplo, si alcanzas el Nivel 2 durante el Año 1, tu nivel será válido hasta el 31 de diciembre del

Año 2. Si durante el Año 2 no vuelves a cumplir los requisitos del Nivel 2 (es decir, si no gastas $5,000 M.N. o más en compras netas elegibles a más tardar el 31 de diciembre del Año 2), regresarás al Nivel 1 el 31 de diciembre del Año 2. Si durante el Año 2 gastas $5,000 M.N. o más en compras netas elegibles, tu nivel seguirá siendo válido hasta el 31 de diciembre del Año 3.

Los empleados son elegibles para ascensos de nivel y para recibir los beneficios correspondientes. El gasto elegible calculado para alcanzar los distintos niveles se determinará con base en el importe total de la compra después de aplicar el descuento para empleados.

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. INDEPENDIENTEMENTE 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 MÉXICO SE APLICAN Y RIGEN ESTE PROGRAMA Y CUALQUIER RECLAMO RELACIONADO CON EL PROGRAMA, O ESTOS TÉRMINOS DEBEN SER PLANTEADOS Y RESUELTOS EXCLUSIVAMENTE EN TRIBUNALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

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:

- Ley Aplicable y Arbitraje. Estos términos, el Programa y cualquier relación jurídica derivada de su participación en él se regirán e interpretarán conforme a las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos y, de manera supletoria cuando corresponda, por las leyes de la Ciudad de México. El arbitraje se regirá por lo establecido en el Código de Comercio y por las Reglas de Arbitraje del Centro de Arbitraje de México ("CAM").

- Negociación y Mediación Previa. Antes de iniciar un arbitraje, la parte reclamante deberá enviar una Notificación de Controversia conforme a lo previsto más adelante en esta sección. Las partes procurarán resolver la controversia mediante negociaciones de buena fe durante los 30 (treinta) días naturales siguientes a la recepción de dicha notificación. Si no se alcanza una solución, las partes podrán, de común acuerdo y por escrito, someter la controversia a mediación administrada por el CAM o por cualquier otra institución que acuerden. La mediación será voluntaria, confidencial, se llevará a cabo en la Ciudad de México y se conducirá en español. Salvo acuerdo distinto, los honorarios y gastos de la mediación se cubrirán por partes iguales. La mediación no será requisito para iniciar el arbitraje una vez vencido el periodo de negociación.

- Arbitraje. Salvo las materias que conforme a la legislación aplicable no sean susceptibles de arbitraje, toda controversia, reclamación o diferencia que derive de o se relacione con estos términos, el Programa, el uso de ae.com, las operaciones realizadas con AEO en México, los productos, la publicidad, o los actos de empleados, representantes o agentes de AEO será resuelta definitivamente mediante arbitraje administrado por el CAM, de conformidad con sus Reglas de Arbitraje vigentes al momento de presentarse la Solicitud de Arbitraje. El tribunal arbitral estará integrado por un árbitro único nombrado conforme a dichas Reglas; la sede jurídica del arbitraje será la Ciudad de México, México; y el idioma del procedimiento será español. El tribunal arbitral podrá celebrar audiencias de manera presencial, remota o híbrida según lo permitan las Reglas y atendiendo a las circunstancias del caso.

- Laudo, Medidas y Costas. El laudo será definitivo y obligatorio para las partes. El tribunal arbitral podrá conceder únicamente las medidas y reparaciones permitidas por la legislación aplicable y que resulten procedentes respecto de las pretensiones sometidas a su decisión. Las costas, honorarios y gastos del arbitraje se determinarán conforme a las Reglas de Arbitraje del CAM y a la decisión del tribunal arbitral, sin perjuicio de las normas imperativas de protección al consumidor que resulten aplicables.

- Notificación de Controversia. La Notificación de Controversia deberá enviarse por escrito a AEO con al menos 60 (sesenta) días naturales de anticipación a la presentación de la Solicitud de Arbitraje. Deberá incluir el nombre completo de la persona reclamante, datos suficientes para identificar su cuenta o transacción, una descripción clara de la controversia y de los hechos que la sustentan, el monto o naturaleza de la afectación reclamada y la solución solicitada. Las notificaciones dirigidas a AEO se enviarán por correo electrónico a Legal@ae.com y, para mayor constancia, por mensajería con acuse de recibo a American Eagle México Retail, S. de R.L. de C.V., Avenida Paseo de la Reforma número 180, piso 21, oficina 2101, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, México. Las notificaciones al participante se enviarán a la dirección de correo electrónico y, en su caso, al domicilio asociado con su cuenta o transacción más reciente, salvo que haya comunicado por escrito datos distintos. Las notificaciones surtirán efectos en la fecha en que se confirme su recepción; tratándose de correo electrónico, cuando el remitente reciba confirmación expresa, acuse electrónico o una respuesta que evidencie su recepción, y tratándose de mensajería, en la fecha indicada en el acuse de entrega.

- Representación. Cada parte podrá comparecer por propio derecho o por conducto de abogado o representante debidamente autorizado. Cuando se actúe mediante representante, deberá acreditarse la autorización correspondiente conforme a las Reglas de Arbitraje del CAM y a la legislación aplicable.

- Jurisdicción Auxiliar. Para las actuaciones judiciales de apoyo o control del arbitraje, incluidas las solicitudes de medidas cautelares judiciales, la designación o recusación de árbitros cuando proceda, la nulidad, el reconocimiento o la ejecución del laudo, las partes se someten a los tribunales competentes de la Ciudad de México y renuncian a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros, en la medida permitida por la ley. La solicitud de medidas cautelares ante una autoridad judicial no será incompatible con este acuerdo arbitral ni implicará renuncia al arbitraje.

- Divisibilidad. Si alguna disposición de esta cláusula se considera inválida, ilegal o inaplicable, se tendrá por separada en la medida estrictamente necesaria, sin afectar la validez de las restantes disposiciones ni del acuerdo de arbitraje, salvo que la separación altere de manera sustancial su finalidad o que la legislación aplicable disponga lo contrario.

En la medida permitida por la legislación aplicable, las controversias comprendidas en esta cláusula no serán sometidas a juicio ordinario, sino resueltas mediante el arbitraje aquí convenido. En caso de juico, las partes consienten expresamente en que sea resuelta por el juez competente. La presente disposición constituye prueba escrita de dicho consentimiento, sin perjuicio del acuerdo de arbitraje previsto en estos términos.

Ultima actualización: 15 de septiembre de 2026