

Orden de Servicio

Servicio de Lavandería, Tintorería y/o Planchado

Datos de "EL PROVEEDOR"

Nombre Comercial	Dalailava	
Denominación Social	"Dalailava", Sociedad Anónima de Capital Variable	
Registro Federal de Contribuyentes	DAL220303VC3	
Registro en el Sistema de Información Empresarial Mexicano	N/A	
Domicilio Fiscal	Avenida 17 Poniente #1914, Int.2, Colonia Rivera de Santiago, C.P. 72410, Puebla, Puebla	
Correo Electrónico	contacto@dalailava.com	
Teléfono	(222) 554 76 93	
Horario de Atención	Lunes a Sábado	Domingo
	De 07:00 a 21:00 horas	De 09:00 a 20:00 horas

Datos de "EL CONSUMIDOR"

Nombre	
Registro Federal de Contribuyentes	
Domicilio	
Correo Electrónico	
Teléfono	

Especificaciones del Servicio

Tipo de Servicio	Cantidad	Precio Unitario	Importe
Lavado			
Tintorería			
Planchado			
Otro			
Importe Total con Letra			\$
Fecha de Recepción	Fecha de Entrega		Horario de Entrega

Fecha Máxima de Entrega Sin Cobro de Almacenaje

Observaciones

"EL CONSUMIDOR" Si No acepta que **"EL PROVEEDOR"** ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del presente Contrato

"EL CONSUMIDOR" Si No acepta que **"EL PROVEEDOR"** le envíe publicidad sobre bienes y servicios

Firma o Rubrica de **"EL CONSUMIDOR"**

La presente Orden de Servicio forma parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios de Lavandería, Tintorería y/o Planchado, por lo que ambas partes se sujetan a lo establecido en el clausulado de dicho Instrumento Jurídico.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAVANDERÍA, TINTORERÍA Y/O PLANCHADO QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA SOCIEDAD MERCANTIL DENOMINADA “DALAILAVA”, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”; Y, POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DATOS PERSONALES CONSTAN EN LA ORDEN DE SERVICIO DEL PRESENTE CONTRATO COMO PARTE INTEGRANTE DEL MISMO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL CONSUMIDOR”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DEFINICIONES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

GLOSARIO

Para efectos del presente Contrato, así como de la Orden de Servicio que forma parte integrante del mismo, además de los vocablos definidos o abreviados de forma aislada dentro de su contenido, se utilizarán las siguientes definiciones, las cuales podrán ser usadas en singular o en plural, entendiendo en lo conducente por:

Artículos Textiles para el Hogar: Los productos elaborados a base de fibras textiles destinados al equipamiento y uso de espacios dispuestos para casa habitación.

Complementos de Vestir: Los bienes elaborados a base de fibras textiles u otros materiales destinados a acompañar y complementar la vestimenta de las personas.

Consumidor: La persona, física o moral, que adquiere de **“EL PROVEEDOR”** y/o disfruta como destinatario final del Servicio de Lavandería, Tintorería y/o Planchado.

Cuidados Especiales: El proceso de lavado en seco, lavado a mano o en lavadora en la modalidad de ciclo delicado, sin uso de suavizantes y/o blanqueadores.

Instrucciones de Lavado: Las indicaciones otorgadas de forma expresa por **“EL CONSUMIDOR”** a **“EL PROVEEDOR”** previo a la realización del Servicio, mediante las cuales señala la forma en que deberán procesarse las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujetarán al mismo, incluyendo los Cuidados Especiales que deberán observarse a tal efecto.

Orden de Servicio: El documento que expedirá **“EL PROVEEDOR”** indicando los datos personales de **“EL CONSUMIDOR”**, las especificaciones del Servicio adquirido por éste, incluido el costo total que habrá de pagar por el mismo, así como cualesquiera otras indicaciones que **“EL PROVEEDOR”** y **“EL CONSUMIDOR”** crean necesarias establecer al respecto.

Prendas de Alta Costura: Las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar de diseño o de fabricación poco común, cuya confección se ha realizado a la medida de una persona, de forma exclusiva, con técnicas de elaboración artesanales definidas y/o con materiales de alta calidad y valor.



Prendas de Vestir: Las piezas de ropa elaboradas a base de fibras textiles u otros materiales destinadas a cubrir y abrigar el cuerpo de las personas.

Prendas Especiales: Las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que contengan pedrería o aplicaciones de fácil desprendimiento, así como las que estén hechas a base de piel, de gamuza y con aplicaciones de vinil sintéticas.

Proveedor: La persona física o moral que ofrece el Servicio de Lavandería, Tintorería y/o Planchado, para efectos del presente Contrato identificable como **“DALAILAVA”, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.**

Servicio: El Servicio de Lavandería, Tintorería y/o Planchado ofrecido por **“EL PROVEEDOR”** a cambio del pago de la contraprestación que se establezca en la Orden de Servicio que forma parte integrante de este Instrumento.

DECLARACIONES

Las partes declaran que señalan como sus domicilios convencionales para efectos del presente Contrato los asentados en la Orden de Servicio que forma parte integrante del mismo, por lo que se obligan a los términos y condiciones estipuladas en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO.- El objeto del presente Contrato es la prestación del Servicio de Lavandería, Tintorería y/o Planchado de las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se especifican en la Orden de Servicio que forma parte integrante del mismo (el “Servicio”), obligándose **“EL PROVEEDOR”** a brindar el Servicio y **“EL CONSUMIDOR”** a pagar por el Servicio un precio cierto y determinado.

SEGUNDA.- MONTO DEL SERVICIO.- El monto total del Servicio que **“EL CONSUMIDOR”** se obliga a pagar por concepto de contraprestación a **“EL PROVEEDOR”** es el que se describe en la Orden de Servicio que forma parte integrante del presente Contrato.

TERCERA.- FORMA Y LUGAR DE PAGO.- **“EL CONSUMIDOR”** deberá efectuar el pago de contado del monto total de la contraprestación a su cargo en el establecimiento de **“EL PROVEEDOR”**, señalado en la Orden de Servicio que forma parte integrante de este Instrumento, al momento de solicitar el Servicio, o bien, al momento de recoger las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujeten al mismo, a elección de **“EL CONSUMIDOR”**; en efectivo, mediante tarjeta de débito o crédito expedida por una institución financiera legalmente autorizada para operar dentro de los Estados Unidos Mexicanos o vía transferencia electrónica de fondos a la cuenta que **“EL PROVEEDOR”** le indique a tal efecto; y, en moneda nacional de curso legal, sin menoscabo de poder hacerlo en moneda extranjera que acepte **“EL PROVEEDOR”** al tipo de cambio publicado en el Diario Oficial de la Federación el día en que el pago se efectúe.

CUARTA.- ORDEN DE SERVICIO.- La Orden de Servicio que forma parte integrante del presente Contrato deberá especificar: (i) la cantidad de Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar recibidas por **“EL PROVEEDOR”** para sujetarlas al Servicio; (ii) el monto total a pagar por **“EL CONSUMIDOR”** por la prestación del Servicio; (iii) la fecha y el horario de entrega de las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar a **“EL CONSUMIDOR”**; (iv) cualesquier deterioros advertidos en las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar, incluyendo los adornos y demás aplicaciones con las que cuenten; (v) las manchas o decoloraciones visibles en las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar; (vi) cualesquier riesgos que corran las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar al sujetarse al Servicio; (vii) las Instrucciones de Lavado que **“EL CONSUMIDOR”** tenga a bien en manifestar para procesar las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujetarán al Servicio cuando éstas no cuenten con etiqueta de lavado, lavado en seco y/o planchado; y, (viii) cuando el Servicio sea solicitado para Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar importadas, Prendas de Alta Costura y/o Prendas Especiales con valor superior a **\$8,000.00 M.N. (OCHO MIL PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL)**, las características que guardan, el tipo de servicio al cual se sujetarán, el limite de la garantía aplicable, la fecha de entrega y los riesgos que corren serán convenidos previamente y por escrito entre **“EL CONSUMIDOR”** y **“EL PROVEEDOR”** en el anverso de este Instrumento.

QUINTA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE “EL CONSUMIDOR”.- **“EL CONSUMIDOR”** se obliga a: (i) manifestar el valor de las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujetarán al Servicio cuando éste supere los **\$8,000.00 M.N. (OCHO MIL PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL)**, en la inteligencia de que si **“EL CONSUMIDOR”** no realiza la manifestación a su cargo conforme a lo antes establecido, **“EL PROVEEDOR”** solamente estará obligado a pagar hasta un máximo del 50% (cincuenta por ciento) del monto de los **\$8,000.00 M.N. (OCHO MIL PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL)** aquí referidos como valor máximo de las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar de que se trate, quedando obligado **“EL CONSUMIDOR”** a comprobar el valor de las mismas de manera fehaciente con el ticket, comprobante y/o factura de compra correspondiente; (ii) pagar el monto total de la Orden de Servicio que forma parte integrante del presente Contrato conforme a lo señalado en la Cláusula Tercera del mismo; (iii) verificar que las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar enlistadas en la Orden de Servicio correspondan en número y especie a las entregadas para sujetarse al Servicio; (iv) revisar que las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar no contengan objetos o valores olvidados dentro de las mismas previo a su recepción por parte de **“EL PROVEEDOR”**; (v) en caso de que las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar no cuenten con etiquetado que contenga las instrucciones de lavado, lavado en seco y/o planchado que les resulta aplicable, indicar a **“EL PROVEEDOR”** las Instrucciones de Lavado que deberán observarse al sujetarlas al Servicio, lo cual deberá quedar por escrito en la Orden de Servicio respectiva; (vi) recoger las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar en la fecha de entrega indicada a tal efecto en la Orden de Servicio y verificar que sean las mismas que entregó para sujetarlas al Servicio;

(vii) exhibir la Orden de Servicio expedida por **“EL PROVEEDOR”** al momento de recoger las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujeten al Servicio; (viii) en caso de no presentar la Orden de Servicio expedida por **“EL PROVEEDOR”** al recoger las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujeten al Servicio, presentar una identificación oficial y firmar de recibido en la Orden de Servicio que obre en poder de **“EL PROVEEDOR”**; (ix) verificar que el Servicio haya sido prestado de forma satisfactoria y, en caso de no ser así, comunicar inmediatamente tal situación a **“EL PROVEEDOR”**; y, (x) pagar a **“EL PROVEEDOR”** por concepto de almacenaje, después de 30 (treinta) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega señalada en la Orden de Servicio, el equivalente al 1% (uno por ciento) del valor del Servicio por cada día de retraso que transcurra, en la inteligencia de que en ningún caso la cuantificación del pago por concepto de almacenaje podrá rebasar el monto total del Servicio realizado por **“EL PROVEEDOR”**. En caso de que transcurran 100 (cien) días hábiles sin que **“EL CONSUMIDOR”** recoja las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujeten al Servicio, **“EL PROVEEDOR”** se constituirá como acreedor prendario respecto de las mismas, pudiendo ejecutar la prenda a su favor de forma inmediata en términos de las disposiciones legales aplicables.

SEXTA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”.- **“EL PROVEEDOR”** se obliga a: (i) informar a **“EL CONSUMIDOR”** el monto total a pagar por la prestación del Servicio, incluyendo el precio de los servicios adicionales, así como las restricciones que, en su caso, sean aplicables a la prestación del Servicio, mismas que deberán ser establecidas en la Orden de Servicio que forma parte integrante del presente Contrato; (ii) indicar en la Orden de Servicio la cantidad de Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que reciba de **“EL CONSUMIDOR”**, así como la fecha de entrega de las mismas a este último y el horario para su atención; (iii) revisar el estado que guardan las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que reciba de **“EL CONSUMIDOR”**, haciendo del conocimiento de este último cualquier deterioro, decoloración o mancha visible advertida sobre las mismas y fijando el límite de la garantía aplicable, lo cual deberá quedar asentado en la Orden de Servicio; (iv) informar a **“EL CONSUMIDOR”** los riesgos que corren las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar al sujetarse al Servicio, lo cual deberá quedar establecido en la Orden de Servicio; (v) no hacer el Servicio sobre las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se encuentren en mal estado y que por su sujeción al mismo pudieran dañarse aún más, lo cual deberá hacer del conocimiento de **“EL CONSUMIDOR”**; (vi) seguir las instrucciones de lavado, lavado en seco y/o planchado contenidas en las etiquetas en idioma español de las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que le sean entregadas por **“EL CONSUMIDOR”**, en la inteligencia de que solo será responsable de seguir las instrucciones indicadas en dichas etiquetas y de ninguna forma será responsable del contenido éstas; (vii) informar a **“EL CONSUMIDOR”** cuando las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar no cuenten con etiquetas de instrucciones de lavado, lavado en seco y/o planchado, o bien, cuando éstas se encuentren en idioma distinto al español, y seguir las Instrucciones de Lavado que **“EL CONSUMIDOR”** le manifieste en consecuencia, anotando las mismas en la Orden de Servicio; (viii) entregar a **“EL CONSUMIDOR”** las Prendas de Vestir, Complementos de

Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujeten al Servicio el día pactado a tal efecto en la Orden de Servicio, salvo cuando concurra caso fortuito o de fuerza mayor que se lo impida. Para efectos de control, **“EL PROVEEDOR”** en ningún caso entregará en forma parcial a **“EL CONSUMIDOR”** las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujeten al Servicio; (ix) identificarse plenamente ante **“EL CONSUMIDOR”** en el caso de que el Servicio se preste en la modalidad de servicio a domicilio, en el entendido de que las cuotas y tarifas adicionales que **“EL CONSUMIDOR”** deberá pagar por dicho servicio se especificarán en la Orden de Servicio; (x) devolver a **“EL CONSUMIDOR”** el importe del Servicio no realizado cuando lo haya cobrado de forma previa a su ejecución; y, (xi) cumplir con las garantías aplicables al Servicio cuando resulten procedentes y siempre bajo las términos y condiciones estipuladas al efecto en el presente Contrato.

SÉPTIMA.- LIMITACIÓN Y LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE “EL PROVEEDOR”.- **“EL PROVEEDOR”** no es responsable de: (i) objetos y/o valores olvidados en las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que reciba de **“EL CONSUMIDOR”**; (ii) los daños que pudieran sufrir las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que reciba de **“EL CONSUMIDOR”** cuando éstas no cuenten con etiquetado que contenga las instrucciones de lavado, lavado en seco y/o planchado que les resulta aplicable, o bien, cuando las mismas sean erróneas; (iii) los daños que pudieran sufrir las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar previamente desgastados, con tendencia a desvanecerse o encogerse debido al proceso de lavado, lavado en seco y/o planchado normal, o por artículos que requieran de Cuidados Especiales y los mismos no sean indicados previamente por **“EL CONSUMIDOR”**, o bien, sean otorgados de forma errónea; (iv) el deterioro de rellenos, entretelas y partes ocultas de las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujeten al Servicio; (v) el estado de limpieza y/o planchado que guarden las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujeten al Servicio después de transcurridos 30 (treinta) días hábiles contados a partir de la fecha pactada para su entrega a **“EL CONSUMIDOR”**; y, (vi) las alteraciones de colores producidas por el sol, colores o estampados no sólidos, manchas manipuladas previamente por **“EL CONSUMIDOR”** y por las manchas no perceptibles a simple vista al momento de recibir las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar y que surgieran durante la realización del Servicio, tales como residuos de desodorante, perfume, exudación o ácidos, así como por la baja de tono y/o textura que surgiera durante la realización del Servicio a causa de la calidad del teñido y/o confección textil por parte del fabricante.

“EL PROVEEDOR” no estará obligado a eliminar de las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar las manchas que por su naturaleza sean insolubles, ni a eliminar completamente de éstas los residuos de cabello, humano o animal, que tengan impregnadas y/o a dar tratamiento especial a las mismas gratuitamente con el objetivo de remover dicho tipo de residuos. En caso de que **“EL CONSUMIDOR”** solicite el Servicio de Planchado exclusivamente, **“EL PROVEEDOR”** tampoco estará obligado a restablecer la apariencia original de las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujeten al mismo en lo que se refiere a tersura y/o tamaño.

“**EL PROVEEDOR**” se reserva el derecho de abstenerse de realizar el Servicio sin responsabilidad alguna a su cargo cuando éste sea solicitado para: (a) Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se encuentren en mal estado y que por su sometimiento al mismo pudieran sufrir aún más daños; (b) Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar importadas, Prendas de Alta Costura o Prendas Especiales con un valor superior a **\$8,000.00 M.N. (OCHO MIL PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL)** que no pueda procesar por no contar con el equipo, maquinaria, herramienta e/o insumos necesarios para ello; y, (c) Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se encuentren manchadas por desechos orgánicos o químicos que puedan perjudicar el equipo, maquinaria y/o herramientas propiedad de “**EL PROVEEDOR**”, así como a su personal, colaboradores y demás clientes, todo lo cual hará del conocimiento de “**EL CONSUMIDOR**”.

OCTAVA.- GARANTÍAS.- “**EL PROVEEDOR**” se compromete a indemnizar a “**EL CONSUMIDOR**” en caso de deterioro total o pérdida de las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujeten al Servicio, salvo cuando concorra caso fortuito o de fuerza mayor, con el pago en efectivo moneda de curso legal dentro de los Estados Unidos Mexicanos de hasta un máximo del 50% (cincuenta por ciento) del valor que “**EL CONSUMIDOR**” pueda demostrar fehacientemente, lo cual deberá efectuar con el ticket, comprobante o factura de compra respectiva; o bien, con la prestación del Servicio hasta por un máximo equivalente al 70% (setenta por ciento) del valor de las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar de que se trate y se compruebe en los términos antes descritos, salvo en el caso establecido en el Inciso (i) de la Cláusula Quinta del presente Contrato. En el caso de Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar importadas, Prendas de Alta Costura y/o Prendas Especiales cuyo valor supere los **\$8,000.00 M.N. (OCHO MIL PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL)** de las cuales “**EL CONSUMIDOR**” haga mención, la garantía aquí señalada será fijada de acuerdo con el tipo y las características de tales bienes y quedará establecida de común acuerdo por las partes en el anverso de este Instrumento

Por otra parte, “**EL PROVEEDOR**” se compromete a reparar sin costo extra las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujeten al Servicio en aquellos casos en los que “**EL CONSUMIDOR**” advierta que tales bienes sufrieron deterioro parcial durante la prestación del mismo y éste sea imputable a “**EL PROVEEDOR**”, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la presentación de la inconformidad de “**EL CONSUMIDOR**”, aún y cuando el Servicio se haya subcontratado con terceros. La presente garantía se entenderá limitada a un reproceso de limpieza, así como a la realización de composturas menores y otros métodos para restablecer los bienes de que se trate.

Finalmente, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a corregir sin costo extra las deficiencias en el Servicio en aquellos casos en los que “**EL CONSUMIDOR**” advierta las mismas al momento de recibir las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar y lo haga del conocimiento de “**EL PROVEEDOR**”. La presente garantía se entenderá limitada al cumplimiento del Servicio contratado por “**EL CONSUMIDOR**” y se hará válida en el mismo establecimiento de “**EL PROVEEDOR**”, en la

inteligencia de que una vez que las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar salgan del establecimiento de **“EL PROVEEDOR”** no se admitirá reclamación alguna por este concepto, por lo que **“EL CONSUMIDOR”** deberá revisar las mismas al momento de su entrega.

Las garantías previstas en la presente Cláusula no serán aplicables a las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que por su naturaleza sean expuestas al sol o a la intemperie, lo cual quedará establecido por escrito en el anverso del presente Contrato.

“EL CONSUMIDOR” podrá hacer válidas las garantías previstas en la presente Cláusula en el domicilio de **“EL PROVEEDOR”** en el que contrató el Servicio objeto de este Instrumento, señalado en la Orden de Servicio que forma parte integrante del mismo.

NOVENA.- CANCELACIÓN DEL SERVICIO.- **“EL CONSUMIDOR”** cuenta con un plazo de 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de firma del presente Contrato para cancelar la operación, sin responsabilidad ni penalización alguna a su cargo, en cuyo caso **“EL PROVEEDOR”** se obliga a reintegrar todas las cantidades que éste le haya entregado al momento de solicitar el Servicio, lo cual efectuará a la misma forma de pago utilizada por **“EL CONSUMIDOR”** en un plazo de 5 (cinco) días naturales posteriores a la fecha de notificación de la solicitud escrita de cancelación, en el entendido de que la cancelación en los términos antes mencionados será procedente siempre y cuando **“EL PROVEEDOR”** no haya iniciado con la prestación del Servicio objeto del presente Contrato.

DÉCIMA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.- Son causas de terminación del presente Contrato sin responsabilidad alguna para las partes: (i) que **“EL CONSUMIDOR”** comunique a **“EL PROVEEDOR”** previó a que éste inicie el proceso del Servicio que no quiere utilizar el mismo; y, (ii) que **“EL PROVEEDOR”** detecte que las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que reciba de **“EL CONSUMIDOR”** pudieran sufrir daños al sujetarse al Servicio. En dichos supuestos, no habrá penalización de ninguna naturaleza para ambas partes y, en su caso, **“EL PROVEEDOR”** solamente deberá devolver a **“EL CONSUMIDOR”** el pago que éste hubiere realizado al momento de solicitar el Servicio, lo cual efectuará a la misma forma de pago utilizada por **“EL CONSUMIDOR”** en un periodo de 5 (cinco) naturales posteriores a la fecha en la que se notifique la terminación de este Instrumento.

DÉCIMA PRIMERA.- RESCISIÓN.- Son causales de rescisión del presente Contrato que: (i) **“EL PROVEEDOR”** no cumpla con la entrega de las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujeten al Servicio en la fecha establecida al efecto en la Orden de Servicio; y, (ii) que el Servicio prestado no corresponda notoriamente con lo pactado y no se haga efectiva la garantía aplicable, salvo cuando existan causas imputables a **“EL CONSUMIDOR”**.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES.- En caso de incumplir con la fecha de entrega pactada en la Orden de Servicio, **“EL PROVEEDOR”** estará obligado a pagar por concepto de pena convencional el equivalente al 1% (uno por ciento) del valor del Servicio contratado por **“EL CONSUMIDOR”** por cada día de retraso que transcurra hasta la entrega de las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujeten al mismo, en la inteligencia que en ningún caso la

cuantificación del pago por concepto de pena convencional podrá rebasar del monto total del Servicio contratado.

Por su parte, **“EL CONSUMIDOR”** estará obligado a pagar como pena convencional el importe que resulte a su cargo por concepto de almacenaje conforme a lo señalado en la Cláusula Quinta, Inciso (x) del presente Contrato.

DÉCIMA TERCERA.- BONIFICACIÓN O COMPENSACIÓN.- Si al momento de la entrega de las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar que se sujeten al Servicio, **“EL CONSUMIDOR”** advirtiere que **“EL PROVEEDOR”** incumplió con sus obligaciones por: (i) prestar el Servicio de forma deficiente; (ii) no prestar o proporcionar el Servicio por causas imputables a **“EL PROVEEDOR”**; y, (iii) no cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) aplicables al Servicio; **“EL CONSUMIDOR”** tendrá derecho a la devolución del monto que éste hubiere pagado al momento de solicitar el Servicio y, en todo caso, a una bonificación o compensación, la cual no podrá ser menor al 20% (veinte por ciento) del monto total pagado; o bien, podrá optar por hacer valida la rescisión del presente Contrato con el pago de la pena convencional señalada en la Cláusula Décima Segunda anterior, lo cual quedará a elección de **“EL CONSUMIDOR”**.

DÉCIMA CUARTA.- ATENCIÓN DE DUDAS, ACLARACIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES.- Para la atención de cualesquiera dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones que **“EL CONSUMIDOR”** tenga a bien en efectuar en relación con el Servicio objeto del presente Contrato, **“EL PROVEEDOR”** ha habilitado como medios de contacto: (i) el domicilio en donde se ubica establecimiento de **“EL PROVEEDOR”**, señalado en la Orden de Servicio que forma parte integrante de este Instrumento; (ii) el correo electrónico contacto@dalailava.com; (iii) la línea telefónica con número de contacto (222) 554 76 93; y, (iv) el WhatsApp con número de contacto (222) 554 76 93, cuyo horario de atención será el comprendido entre las 09:00 (nueve) horas y las 20:00 (veinte) horas los lunes a domingo de cada semana.

“EL PROVEEDOR” se compromete a dar respuesta a **“EL CONSUMIDOR”** dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles posteriores al ingreso de la comunicación efectuada por este último, en la inteligencia de que todo aviso, notificación e información que **“EL PROVEEDOR”** tenga que dirigir a **“EL CONSUMIDOR”**, incluida la respuesta a que haya lugar en virtud de las dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones presentadas por este último en los términos antes descritos, deberá ser remitida por **“EL PROVEEDOR”** al correo electrónico que **“EL CONSUMIDOR”** proporcione a tal efecto al momento de solicitar el Servicio, la cual reunirá todos los requisitos y las formalidades legales como si hubiesen sido efectuados por escrito.

DÉCIMA QUINTA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.- Al contratar el Servicio, **“EL CONSUMIDOR”** reconoce y acepta el tratamiento de sus datos personales conforme a lo establecido en el Aviso de Privacidad Integral de **“EL PROVEEDOR”**, así como el contenido íntegro del mismo, el cual ha sido puesto a su disposición previo a la recolección de su información personal y que se encuentra



disponible para su consulta en la dirección con nombre de dominio www.dalailava.com, apartado “Legal”, opción “Aviso de Privacidad”.

“EL PROVEEDOR” respetará escrupulosamente el derecho a la privacidad y a la autodeterminación informativa de **“EL CONSUMIDOR”**, observando en todo tiempo los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad. En ese contexto, **“EL CONSUMIDOR”** podrá ejercer en todo tiempo cualquiera de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición (ARCO), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, enviando un correo electrónico a la dirección datospersonales@dalailava.com, donde se le atenderá en tiempo y forma conforme a lo establecido al efecto en el Aviso de Privacidad Integral de **“EL PROVEEDOR”**.

DÉCIMA SEXTA. - ACEPTACIÓN DE “EL CONSUMIDOR”.- La recepción del presente Contrato, así como la entrega de las Prendas de Vestir, Complementos de Vestir y/o Artículos Textiles para el Hogar por parte de **“EL CONSUMIDOR”** a **“EL PROVEEDOR”** constituye la aceptación de **“EL CONSUMIDOR”** a la totalidad de cláusulas que integran este Instrumento.

DÉCIMA SÉPTIMA. - CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.- Ambas partes convienen que en lugar de una firma original autógrafa, el presente Contrato, así como cualquier consentimiento, aceptación, aprobación y, en general, cualesquier otros documentos relacionados con este Instrumento podrán ser firmados por medio del uso de firmas electrónicas, digitales, numéricas, alfanuméricas, huellas de voz, biométricas o de cualquier otra forma y que dichos medios alternativos de firma y los registros en donde sean aplicadas tales firmas serán considerados para todos los efectos legales, incluyendo pero no limitado a la legislación civil, mercantil, de protección al consumidor y la NOM-151-SCFI-2016, con la misma fuerza y consecuencias que la firma autógrafa original física de la parte firmante.

Si el presente Contrato o cualesquier otros documentos relacionados con el mismo son firmados por medios electrónicos o digitales, ambas partes pactan que los formatos de este Instrumento y los demás documentos firmados de tal modo serán conservados y estarán a disposición de **“EL CONSUMIDOR”**, por lo que convienen que cada una y toda la información enviada por **“EL PROVEEDOR”** a la dirección de correo electrónico proporcionada por **“EL CONSUMIDOR”** al momento de celebrar este Instrumento será considerada como entregada en el momento en que la misma es enviada, siempre y cuando exista confirmación de recepción.

DÉCIMA OCTAVA. - TÍTULOS Y ENCABEZADOS.- Los títulos y encabezados en las Cláusulas del presente Contrato han sido utilizados por conveniencia, brevedad y fácil identificación, en el entendido de que éstos son únicamente de carácter enunciativo y no limitan o alteran lo convenido entre **“EL PROVEEDOR”** y **“EL CONSUMIDOR”** por conducto de este Instrumento, por lo que su interpretación en cuanto a obligaciones y derechos será aquella que se establezca en el texto íntegro del mismo y en los ordenamientos legales vigentes en los Estados Unidos Mexicanos que le resulten aplicables.

DÉCIMA NOVENA. - JURISDICCIÓN. - Para todo lo relativo a la interpretación, aplicación y cumplimiento del presente Contrato, **“EL CONSUMIDOR”** y **“EL PROVEEDOR”** se someten expresamente en la vía administrativa a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), en la inteligencia de que en caso de subsistir la controversia, se sujetarán a la jurisdicción de los Tribunales competentes en la Ciudad de Puebla, Puebla, México.

Leído que fue el presente Contrato, y enteradas las partes de la fuerza y alcance legal de su contenido, lo firman por duplicado en cada una de sus hojas al margen y al calce, en la Ciudad de Puebla, Puebla, a los ____ días del mes de _____ del año ____, entregándosele una copia del mismo a **“EL CONSUMIDOR”**.

El presente Contrato de Adhesión fue aprobado e inscrito por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en el Registro de Contratos de Adhesión bajo el Número de Registro 3447-2022, con fecha 09 de Agosto de 2022.

“EL PROVEEDOR”

“EL CONSUMIDOR”

Autorización con fines mercadotécnicos y publicitarios. - **“EL CONSUMIDOR”** Si () No () acepta que **“EL PROVEEDOR”** ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del presente Contrato y Si () No () acepta que **“EL PROVEEDOR”** le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

Firma o Rubrica de **“EL CONSUMIDOR”**