



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PLANES MENSUALES DE SUSCRIPCIÓN

1. DISPOSICIONES GENERALES.

“DALAILAVA”, **SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE** (en lo sucesivo, “DALAILAVA”), es una Sociedad Mercantil constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos e inscrita en el Registro Público de Comercio del Estado de Puebla bajo el Folio Mercantil Electrónico Número N-2022022418, así como en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) bajo la clave DAL220303VC3, y domiciliada en Calle 17 Poniente Número 1914, Interior 2, Colonia Rivera de Santiago, Código Postal 72410, Puebla, Puebla.

DALAILAVA pone a disposición de cualquier persona los presentes Términos y Condiciones de los Planes Mensuales de Suscripción (en lo sucesivo, los “Términos y Condiciones de Suscripción”), cuyo objeto es establecer la regulación a la que se sujetará todo individuo que, en su calidad de Consumidor, contrate alguno de los planes que **DALAILAVA** ofrece de forma opcional por conducto del portal de internet con nombre de dominio www.dalailava.com (en lo sucesivo, el “Sitio Web”) para el uso conjunto del Servicio de Lavandería, Tintorería y/o Planchado y del Servicio a Domicilio prestado por ésta en la Ciudad de Puebla, Puebla, México, y en su área metropolitana, durante un tiempo determinado y hasta un límite máximo permitido, previo pago del precio total que les resulte aplicable conforme a las tarifas vigentes al momento de su contratación o renovación, según corresponda (en lo sucesivo, los “Planes Mensuales de Suscripción”).

Antes de adquirir alguno de los Planes Mensuales de Suscripción, el Consumidor deberá leer detalladamente este Instrumento, toda vez que las disposiciones en él contenidas determinan sus derechos y responsabilidades en relación con los mismos.

2. CONSENTIMIENTO.

Al adquirir cualquiera de los Planes Mensuales de Suscripción, el Consumidor declara haber leído los presentes Términos y Condiciones de Suscripción y estar consciente de las disposiciones estipuladas dentro de su contenido, las cuales reconoce y acepta plena e incondicionalmente, incluyendo las previstas en los instrumentos y demás documentos que en éstos se refieren, otorgando expresamente su aceptación y consentimiento, libre de coacción, coerción o violencia, para quedar vinculado a los mismos, así como a cualquier otra ley, reglamento o disposición legal que les resulte aplicable, utilizando para tal efecto medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el Artículo 1803 y demás aplicables del Código Civil Federal (CCF).

Por tanto, si el Consumidor no está de acuerdo de forma absoluta con el contenido de los presentes Términos y Condiciones de Suscripción deberá abstenerse de contratar cualesquiera de los Planes Mensuales de Suscripción, toda vez que la aceptación de este Instrumento es de carácter obligatorio.

3. CAPACIDAD LEGAL DEL CONSUMIDOR.

Los Planes Mensuales de Suscripción únicamente estarán disponibles para las personas que, conforme a las disposiciones legales vigentes dentro de los Estados Unidos Mexicanos, cuenten con plena capacidad legal para obligarse en todos los extremos establecidos en los presentes Términos y Condiciones de Suscripción. Por tanto, desde el momento en el que el Consumidor adquiere alguno de los Planes Mensuales de Suscripción, éste declara de forma expresa contar con la capacidad legal para contratar y obligarse conforme a lo previsto en el presente Instrumento.

En caso de que una persona menor de edad o en estado de interdicción o con incapacidad legal desee contratar alguno de los Planes Mensuales de Suscripción, ésta deberá hacerlo exclusivamente por conducto de sus padres o tutores legalmente autorizados o representantes legales, quienes serán entendidos como los únicos y enteros responsables de todos los actos que sean realizados por las personas a su cargo. De manera íntegra y total, la contratación de cualesquiera de los Planes Mensuales de Suscripción para un menor de edad, interdicto o incapaz en términos legales corresponde únicamente a quienes ejerzan su patria potestad, tutela o representación legal.

En el supuesto de que el individuo que adquiera alguno de los Planes Mensuales de Suscripción lo haga en representación de una persona moral, entendiendo como tal a todo tipo de sociedad, asociación o entidad, quien actúe con tal carácter deberá contar con las facultades expresas para contratar en nombre y representación de ésta.

4. CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES MENSUALES DE SUSCRIPCIÓN.

El Consumidor encontrará toda la información relacionada con las características de cada uno de los Planes Mensuales de Suscripción en el Sitio Web, Apartado “Planes Mensuales”, el cual deberá ser consultado por éste previo a la contratación de cualquiera de ellos y que incluye, pero sin limitar, los tipos de planes disponibles; el límite máximo que éstos permiten para el uso conjunto del Servicio de Lavandería, Tintorería y/o Planchado y del Servicio a Domicilio prestado por **DALAILAVA** (en lo sucesivo, los “Servicios”); las restricciones aplicables en su utilización; el precio total a pagar por su contratación y demás particularidades propicias para lograr un consumo informado.

En caso de que el Consumidor llegue a tener dudas relacionadas con las características de los Planes Mensuales de Suscripción, éste podrá solicitar más información sobre el particular a **DALAILAVA** por conducto de los medios de contacto señalados en la Cláusula Décima de los presentes Términos y Condiciones de Suscripción.

5. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE LOS PLANES MENSUALES DE SUSCRIPCIÓN.

El Consumidor podrá contratar el Plan Mensual de Suscripción de su preferencia en cualquier momento y exclusivamente por conducto del Sitio Web, para lo cual deberá ingresar a éste, navegar dentro del mismo a efecto de situarse en el Apartado “Planes Mensuales” y, una vez que se encuentre en él,



seleccionar el tipo de Plan Mensual de Suscripción que desea contratar dando clic en el botón “Elegir” que le corresponda.

Acto seguido, el Consumidor será trasladado a otra página dentro del mismo Sitio Web, en donde encontrará el formulario denominado “Datos de Pago”, el cual prevé un resumen que le permitirá confirmar si las características que son propias del Plan Mensual de Suscripción que ha elegido, el precio total a pagar por el mismo y demás datos relevantes a él vinculados satisfacen sus necesidades de consumo, o bien, si requiere modificar su selección, lo que podrá efectuar dando clic en la opción “Regresar a los Planes”, ubicada en la parte superior de la misma página a la que haya sido trasladado.

Si el Consumidor está de acuerdo con la información del resumen previsto en el formulario “Datos de Pago”, éste deberá proporcionar los datos personales que son requeridos por medio del mismo para consumir la contratación del Plan Mensual de Suscripción que ha elegido, consistentes en su(s) nombre(s) y apellidos, número de tarjeta de débito o de crédito con la cual pagará el precio total a su cargo por la operación a celebrar, así como el mes y el año de su vencimiento, y el código de verificación a ella asociado, además de un correo electrónico y un número telefónico de contacto. El Consumidor estará obligado a responder en todo tiempo sobre la veracidad, exactitud y precisión de la información que proporcione en los términos antes descritos.

Una vez que el Consumidor haya declarado sus datos personales, éste deberá aceptar vincularse a los presentes Términos y Condiciones de Suscripción, así como al Aviso de Privacidad Integral señalado en la Cláusula Décima Primera de este Instrumento, para lo cual tendrá que seleccionar las casillas de aceptación y conformidad habilitadas a tal efecto al pie del formulario “Datos de Pago” y dar clic en el botón “Confirmar Pedido”.

Efectuadas las acciones anteriores, y previo procesamiento del pago a su cargo, el Consumidor recibirá vía correo electrónico a la dirección de contacto que haya proporcionado el comprobante de transacción mediante el cual se hará de su conocimiento que la operación ha sido realizada exitosamente, momento en el que se entenderá que la contratación de su Plan Mensual de Suscripción ha quedado perfeccionada, en la inteligencia de que podrá comenzar a solicitar y usar los Servicios incluidos en el mismo hasta el momento en el que **DALAILAVA** confirme que su pago ha sido realizado correctamente, y siempre de conformidad con las condiciones señaladas en la Cláusula Sexta inmediata posterior.

6. CONDICIONES DE LOS PLANES MENSUALES DE SUSCRIPCIÓN.

El Consumidor podrá comenzar a solicitar y usar los Servicios incluidos en el Plan Mensual de Suscripción que contrate una vez que el mismo se encuentre legalmente activo conforme al procedimiento establecido en la Cláusula Quinta inmediata anterior, en el entendido de que **DALAILAVA** se los brindará en todo caso de forma temporal y hasta el límite máximo que lo permita el tipo de Plan Mensual de Suscripción que haya contratado.

Al solicitar y usar cualesquiera de los Servicios incluidos en el Plan Mensual de Suscripción que tenga contratado, ya sea de forma individual o conjunta, el Consumidor reconoce y acepta que serán



aplicables a éstos las disposiciones previstas en el Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios de Lavandería, Tintorería y/o Planchado de **DALAILAVA**, así como en los Términos y Condiciones del Servicio de Recolección y Entrega a Domicilio de **DALAILAVA**, cuyo contenido determina los derechos a su favor y las obligaciones a su cargo en relación con los mismos, disponibles para su consulta en el Sitio Web, Apartado “Legal”, Opción “Contrato de Adhesión” y “Términos y Condiciones del Servicio a Domicilio”, respectivamente.

Todo Plan Mensual de Suscripción tendrá una vigencia de un mes, contada a partir de la fecha en la cual sea contratado por el Consumidor, misma que se renovará automáticamente por iguales periodos de tiempo, sin que para ello sea necesario notificación o comunicación previa alguna por parte de **DALAILAVA**, y hasta la fecha en que el Consumidor solicite su cancelación, la cual podrá requerir en cualquier momento en virtud de que no existe obligación de permanencia a su cargo.

El Consumidor que desee cancelar el Plan Mensual de Suscripción que tenga contratado deberá solicitar su baja a **DALAILAVA** a través de los medios de contacto señalados en la Cláusula Décima de este Instrumento, en la inteligencia de que tal acción no dará lugar a derecho de reembolso o créditos de ningún tipo a su favor por los Servicios de su Plan Mensual de Suscripción que no haya utilizado, toda vez que los mismos permanecerán vigentes para su aprovechamiento hasta la fecha en la que concluya la vigencia mensual que esté en curso para éste.

DALAILAVA se reserva el derecho de cancelar el Plan Mensual de Suscripción del Consumidor de forma unilateral, en cualquier momento y a su entera discreción, cuando advierta y determine que este último contrató o renovó el Plan Mensual de Suscripción que tenga activo de forma fraudulenta, y, en su caso, cuando se actualice el supuesto señalado en la Cláusula Octava, Último Párrafo de los presentes Términos y Condiciones de Suscripción.

En caso de que el Consumidor alcance el límite máximo de los Servicios incluidos en el Plan Mensual de Suscripción que tenga contratado previo al término de su vigencia, se entenderá que éste ha agotado los mismos y, por tanto, cualesquier otros Servicios que requiera de y solicite a **DALAILAVA** a partir de dicho momento serán reconocidos como adicionales, por lo que deberá pagarlos de manera accesoria e independiente conforme a las tarifas vigentes que les resulten aplicables al momento de su contratación.

Por su parte, en el supuesto de que el Consumidor no agote la totalidad de los Servicios incluidos en el Plan Mensual de Suscripción que tenga contratado una vez concluida su vigencia, se entenderá que los Servicios que no fueron utilizados por éste durante dicho periodo de tiempo han caducado y, por tanto, no podrá solicitarlos ni utilizarlos después de tal fecha de término, toda vez que no serán acumulables para los nuevos periodos de vigencia que devengan de la renovación automática de su Plan Mensual de Suscripción, lo cual no dará lugar a derecho de reembolso o créditos de ningún tipo a su favor.

7. PRECIOS DE LOS PLANES MENSUALES DE SUSCRIPCIÓN.



El Consumidor podrá consultar los precios totales asignados a cada uno de los Planes Mensuales de Suscripción directamente en el Sitio Web, Apartado “Planes Mensuales”, así como en el resto de medios tradicionales, electrónicos y/o digitales empleados por **DALAILAVA** para la difusión de su oferta comercial, incluyendo, pero sin limitar, las sucursales de esta última y la aplicación de mensajería instantánea denominada “WhatsApp Business”, en específico, en la cuenta empresarial correspondiente al número (222) 554 76 93, propiedad de **DALAILAVA**.

Los precios totales establecidos para cada uno de los Planes Mensuales de Suscripción son fijos y varían en función del tipo de Plan Mensual de Suscripción de que se trate, expresados todos ellos en moneda de curso legal dentro de los Estados Unidos Mexicanos e incluyendo el 16% (dieciséis por ciento) correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), de conformidad con la legislación fiscal vigente en la República Mexicana.

DALAILAVA se reserva el derecho de modificar los precios totales asignados a cada uno de los Planes Mensuales de Suscripción de forma unilateral, a su entera discreción y en cualquier momento que así lo estime necesario, en el entendido de que los cambios realizados sobre los mismos comenzarán a surtir efectos el día inmediato posterior a la fecha en que sean publicados en el Sitio Web, así como en el resto de medios tradicionales, electrónicos y/o digitales empleados por **DALAILAVA** para la difusión de su oferta comercial, incluyendo, pero sin limitar, las sucursales de esta última y la aplicación de mensajería instantánea denominada “WhatsApp Business”, en específico, en la cuenta empresarial correspondiente al número (222) 554 76 93, propiedad de **DALAILAVA**.

El Consumidor reconoce y acepta la responsabilidad de realizar revisiones periódicas a los precios totales de los Planes Mensuales de Suscripción con el objeto de mantenerse al tanto de las modificaciones que **DALAILAVA** efectúe sobre los mismos, así como la obligación de comunicar a esta última, a través de los medios de contacto señalados en la Cláusula Décima de este Instrumento, si en virtud de dichas variaciones desea cancelar el Plan Mensual de Suscripción que tenga activo, en la inteligencia de que la omisión de la notificación a su cargo una vez publicados los cambios sobre los precios totales se entenderá como su aceptación y conformidad para continuar vinculado a éste y, por ende, para que el mismo se continúe renovando y cobrando automáticamente hasta que solicite su cancelación conforme a lo señalado en la Cláusula Sexta, Párrafos Cuarto y Quinto de los presentes Términos y Condiciones de Suscripción.

8. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

El Consumidor deberá efectuar el pago de contado del precio total del Plan Mensual de Suscripción que contrate mediante el Sitio Web, al momento de adquirir el mismo y en cada fecha en la que su vigencia mensual se renueve de forma automática; a través de cobro recurrente a una tarjeta de débito o crédito expedida por una institución financiera legalmente autorizada para operar dentro de los Estados Unidos Mexicanos; y, en moneda nacional de curso legal.



Los descuentos que se apliquen a la tarjeta de débito o crédito que el Consumidor utilice para realizar el pago de las cantidades a su cargo serán gestionados, procesados y aplicados mediante la pasarela de pagos operada por la Sociedad Mercantil denominada **“GRUPO CONEKTAME”, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, quien será la única y exclusiva encargada de recopilar, utilizar y guardar los datos personales de naturaleza financiera del Consumidor, como lo son su(s) nombre(s) completo(s), número de tarjeta de débito o crédito, mes y año de su vencimiento, y código de verificación a ella asociado; por tanto, **DALAILAVA** no procesa ni almacena datos personales financieros del Consumidor y, en consecuencia, no se hace responsable por los daños o el mal uso de los mismos.

En caso de que el método de pago utilizado por el Consumidor falle al momento de intentar realizar el cobro derivado de la contratación o renovación automática de su Plan Mensual de Suscripción, **DALAILAVA** le notificará tal situación vía telefónica y/o mensaje de texto y/o mensaje instantáneo y/o correo electrónico al número y/o dirección de contacto que haya proporcionado al momento de su adquisición, a efecto de que el mismo proceda a otorgar un nuevo método de pago, en la inteligencia de que, de no hacerlo, **DALAILAVA** quedará facultada para cancelar su Plan Mensual de Suscripción sin responsabilidad alguna a su cargo.

9. COMPROBANTE DE TRANSACCIÓN Y FACTURACIÓN.

Una vez que el Consumidor haya cumplido con el procedimiento de contratación señalado en la Cláusula Sexta de este Instrumento, y previo procesamiento del pago a su cargo por tal concepto, **“GRUPO CONEKTAME”, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE** le enviará vía correo electrónico a la dirección de contacto que haya declarado a tal efecto el comprobante de transacción mediante el cual le informará que la operación ha sido realizada exitosamente y que, además, servirá para indicarle: (i) el tipo de Plan Mensual de Suscripción que ha contratado con **DALAILAVA**; (ii) el límite máximo que éste permite para el uso de los Servicios en él incluidos; (iii) el precio total que ha pagado por su contratación; y, (iv) los medios de contacto o ayuda que **DALAILAVA** pone a su disposición.

En caso de que el Consumidor requiera obtener el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) que ampare el pago de las cantidades a su cargo al amparo de los presentes Términos y Condiciones de Suscripción, éste deberá solicitar su emisión conforme a lo previsto a tal efecto en la “Política de Facturación” de **DALAILAVA**, disponible para su consulta en el Sitio Web, Apartado “Legal”, Opción “Política de Facturación”.

10. 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 los Planes Mensuales de Suscripción y/o con los presentes Términos y Condiciones de Suscripción, **DALAILAVA** ha habilitado como medios de contacto: (i) el domicilio ubicado en Avenida 17 Poniente Número 1914, Interior 2, Colonia Rivera de Santiago, Código Postal 72410, Puebla, Puebla; (ii) el correo electrónico contacto@dalailava.com; (iii) la línea telefónica con número de contacto (222) 554 76 93; y, (iv) la cuenta de “WhatsApp Business” con número de contacto



(222) 554 76 93, cuyo horario de atención será el comprendido entre las 09:00 (nueve) horas a las 20:00 (veinte) horas los lunes a domingo de cada semana.

DALAILAVA se compromete a dar respuesta al Consumidor dentro las 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles posteriores al ingreso de la notificación efectuada por este último, en la inteligencia de que todo aviso, comunicación e información que **DALAILAVA** tenga que dirigir al Consumidor en virtud de las dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones presentadas por el mismo en los términos antes descritos deberá ser remitida por **DALAILAVA** al correo electrónico de contacto que el Consumidor declare para tal efecto al momento de contratar un Plan Mensual de Suscripción, los cuales reunirán todos los requisitos y las formalidades legales como si hubiesen sido efectuados por escrito.

11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Al contratar un Plan Mensual de Suscripción, el Consumidor reconoce y acepta el tratamiento de sus datos personales conforme a lo establecido en el Aviso de Privacidad Integral de **DALAILAVA**, 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 el Sitio Web, Apartado “Legal”, Opción “Aviso de Privacidad”.

DALAILAVA respetará escrupulosamente el derecho a la privacidad y a la autodeterminación informativa del Consumidor, observando en todo tiempo los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad. En ese contexto, el Consumidor podrá ejercer 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 **DALAILAVA**.

12. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SUSCRIPCIÓN.

DALAILAVA se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y Condiciones de Suscripción, en cualquier tiempo y cuando así lo consideré conveniente, siendo efectivas las enmiendas que se lleven a cabo sobre este Instrumento de forma inmediata una vez que hayan sido consentidas por el Consumidor, para lo cual **DALAILAVA** las hará del conocimiento de éste mediante su publicación la página principal el Sitio Web y/o por medio de su comunicación vía correo electrónico con 5 (cinco) días naturales de anticipación a la fecha en que comenzarán a surtir sus efectos.

El Consumidor manifiesta su aceptación y comprende la responsabilidad de realizar revisiones periódicas a los presentes Términos y Condiciones de Suscripción con el objeto de mantenerse al tanto de las modificaciones, adiciones, adecuaciones, actualizaciones o supresiones efectuadas sobre el contenido de los mismos. Cada vez que el Consumidor contrate y/o renueve alguno de los Planes Mensuales de Suscripción después de la divulgación de las adecuaciones realizadas sobre este Instrumento se considerará como una aceptación absoluta del Consumidor a las modificaciones

realizadas sobre el mismo, así como el otorgamiento expreso de su consentimiento para vincularse a los Términos y Condiciones en él contenidos.

13. NULIDAD O INEFICACIA.

En caso de que alguna de las Cláusulas incluidas dentro de los presentes Términos y Condiciones de Suscripción resultará declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, dicha nulidad o ineficacia solamente afectará a la disposición sobre la cual recaiga, o bien, en su caso, a la parte de la misma que le sea declarada nula o ineficaz, en la inteligencia de que el resto de Cláusulas contenidas en los presentes Términos y Condiciones de Suscripción continuarán surtiendo plenos efectos legales, considerando a la disposición que incurra en nulidad o ineficacia, total o parcialmente, no incluida dentro de este Instrumento.

14. TITULOS Y ENCABEZADOS.

Los títulos y encabezados implementados en las Cláusulas de los presentes Términos y Condiciones de Suscripción 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 **DALAILAVA** 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.

15. LEGISLACIÓN.

Los presentes Términos y Condiciones de Suscripción se registrarán e interpretarán al amparo del Código de Comercio (CCo), el Código Civil Federal (CCF), la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), sus respectivas disposiciones secundarias y demás ordenamientos legales mexicanos vigentes que les resulten aplicables; y se encuentran a disposición del Consumidor y, en general, de cualquier persona para su consulta en el Sitio Web, Apartado “Legal”, Opción “Términos y Condiciones de Suscripción”.

16. JURISDICCIÓN.

Para la resolución de cualquier disputa, controversia, reclamación o diferencia que surja de o se relacione con los presentes Términos y Condiciones de Suscripción, el Consumidor y **DALAILAVA** se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales competentes en la Ciudad de Puebla, Puebla, México, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que pudiera corresponderles en virtud de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 13 DE SEPTIEMBRE DE 2022.