

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Bienvenido a **ITV PLAY, S.A. DE C.V.**. Al acceder y utilizar nuestro sitio web, usted acepta cumplir con los siguientes términos y condiciones.

## I. PROCESAMIENTO DE PAGOS Y SEGURIDAD

Es para garantizar la máxima seguridad y diversas opciones de pago, utilizamos infraestructuras tecnológicas líderes en el mercado:

- a. **Procesadores de Pago:** Las transacciones con tarjeta de crédito y débito son procesadas a través de Openpay y Conekta.
- b. **Pagos en Efectivo (Red FEMSA):** Ofrecemos la opción de realizar pagos en efectivo en establecimientos de la red FEMSA (OXO) y otros puntos autorizados mediante las fichas de pago generadas por nuestros procesadores.
- c. **Seguridad de los Datos:** Contamos con certificados de seguridad SSL y cumplimos con los estándares PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).
- d. **Confidencialidad:** Su información bancaria es encriptada y procesada directamente por las pasarelas de pago; nuestro sitio web no almacena números de tarjeta ni códigos de seguridad.

## II. POLÍTICAS DE ENVÍO Y PLAZOS DE ENTREGA.

- a. **Procesamiento:** El pedido comenzará a procesarse una vez que el pago sea confirmado. Nota: Los pagos realizados en efectivo en la red FEMSA pueden tardar hasta 24 horas en verse reflejados.
- b. **Plazos de Entrega:** El tiempo de entrega estimado es de 3 a 7 días hábiles tras la confirmación del pago.
- c. **Seguimiento:** Se enviará una notificación con el número de rastreo al correo electrónico registrado.

## III. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES.

- a. **Cancelaciones:** Se permiten cancelaciones antes de que el producto haya sido recolectado por la paquetería.
- b. **Devoluciones:** El cliente cuenta con [5] días naturales posteriores a la recepción para solicitar una devolución por defectos de fábrica o insatisfacción.

- c. **Reembolsos:** \* Para pagos con tarjeta, el reembolso se gestionará a través de Openpay o Conekta al mismo método de pago.

Para pagos en efectivo (OXXO/FEMSA), el reembolso se realizará mediante transferencia electrónica a la cuenta proporcionada por el cliente. El tiempo de procesamiento depende de la institución bancaria, generalmente entre 5 y 10 días hábiles.

#### IV. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

Sus datos personales se tratan conforme a la Ley de Protección de Datos Personales. La información compartida con Openpay, Conekta y FEMSA tiene el único fin de validar la transacción y prevenir fraudes.

#### V. CONTACTO.

Para cualquier aclaración sobre sus pagos o envíos:

- a. **Correo electrónico:** [itvplay.mx@gmail.com](mailto:itvplay.mx@gmail.com).
- b. **WhatsApp de Soporte:** 999 136 0754.

ULTIMA ACTUALIZACIÓN DEL AVISO DE PRIVACIDAD **22 – 01 – 2026.**