

Términos y Condiciones de Uso del Servicio de Atención a Clientes

Anadic de Mexico AC. (en lo sucesivo “la Empresa”) pone a disposición de los usuarios el presente documento que regula el acceso y uso del servicio de comunicación vía mensajes de texto (en adelante, “el Servicio”). Al utilizar el Servicio, el usuario acepta expresamente los presentes Términos y Condiciones.

1. Objeto del Servicio

El Servicio tiene como finalidad ofrecer atención, orientación e información a los usuarios sobre **servicios de redes de negocio** a través de mensajes de texto enviados desde y hacia los números habilitados por la Empresa, así como en los servicios de mensajería instantánea que el usuario decida contactarnos por las distintas redes sociales y/o vía correo electrónico o páginas web en donde se habilite el servicio y atención a clientes.

2. Aceptación de los Términos

El uso del Servicio implica la aceptación plena y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones. En caso de no estar de acuerdo, el usuario deberá abstenerse de utilizar el Servicio.

3. Uso del Servicio

- El usuario se compromete a utilizar el Servicio única y exclusivamente para fines de atención e información relacionados con la Empresa.
- El usuario deberá abstenerse de enviar mensajes ofensivos, ilícitos, falsos o que atenten contra la moral, el orden público o derechos de terceros.
- El uso indebido del Servicio puede dar lugar a la suspensión o cancelación del acceso del usuario.

4. Costos y Tarifas

El Servicio de atención a clientes vía texto puede **estar sujeto a las tarifas normales de mensajería SMS de cada proveedor de telecomunicaciones**. Así mismo los demás sistemas de mensajería de cada una de las empresas por la que suceda esto puede estar sujeto a tarifas de cobro por parte de cada proveedor de telecomunicaciones y/o operador de la plataforma, red social o esquema de comunicación vía sus servidores o servicios de transmisión de datos del proveedor de telecomunicaciones respectivo. La Empresa no es responsable de los cargos que el operador telefónico del usuario pueda aplicar por el envío o recepción de mensajes.

4.1 Métodos de Pago

Las Transacciones serán efectuadas mediante la pasarela OpenPay

“Las transacciones realizadas en este sitio son procesadas y operadas por **Openpay**, proveedor de servicios de pago certificado. Al utilizar los métodos de pago disponibles, usted reconoce que “Openpay” será responsable del procesamiento, liquidación y gestión de la operación, conforme a sus términos y condiciones vigentes.

El pago podrá tardar un plazo de 1 a 3 días hábiles para su confirmación definitiva, según el método de pago utilizado (tarjeta VISA, Mastercard, American Express, transferencias, tiendas de conveniencia, etc.). Una vez confirmada la operación, el monto será liquidado conforme al cronograma pactado con Openpay.”

Política de Cancelación y Reembolsos

ANADIC de México A.C. queremos ofrecerte una experiencia segura y transparente al contratar nuestros servicios.

Sabemos que pueden surgir imprevistos, por eso te explicamos cómo funcionan nuestras políticas de cancelación y reembolso.

1. **Cancelaciones 30 días antes de inicio del evento**

Si el servicio aún no ha comenzado, puedes solicitar la cancelación y recibir un **reembolso completo**, restando únicamente las comisiones aplicadas por la pasarela de pago OpenPay, PayPal, entre otras.

2. **Servicios en curso**

Si el servicio ya está en proceso, podremos realizar un **reembolso proporcional** según el avance o el tiempo utilizado. Si el servicio ya fue completado, no será posible realizar un reembolso.

3. **Servicios no reembolsables**

Algunos servicios o promociones especiales pueden no ser reembolsables. Si es el caso, te lo informaremos antes de confirmar el pago.

4. **Tiempos de devolución**

Los reembolsos aprobados se procesan entre ** 15 y 30 días hábiles**, dependiendo de los tiempos de la pasarela de pago y de tu banco.

5. **Forma de devolución**

Los reembolsos se realizan **únicamente por el mismo método de pago** que utilizaste al hacer tu compra. No realizamos devoluciones en efectivo.

6. **Comisiones y cargos**

Las comisiones cobradas por las pasarelas de pago o bancos **no son reembolsables**, ya que corresponden a servicios externos a nuestra empresa.

7. **Cobros no reconocidos o duplicados**

Si detectas un cobro erróneo o duplicado, contáctanos dentro de los **5 días hábiles posteriores al pago** y revisaremos tu caso para gestionar el reembolso correspondiente.

Si tienes dudas o necesitas asistencia con tu solicitud, puedes comunicarte con nuestro equipo de soporte a través de los canales indicados en nuestro sitio web.

5. Privacidad y Protección de Datos Personales

El tratamiento de los datos personales proporcionados por los usuarios a través del Servicio se encuentra regulado en nuestro **Aviso de Privacidad**, disponible en www.anadicmexico.mx.

La Empresa no compartirá información personal de los usuarios con terceros, salvo requerimiento legal de autoridad competente.

Si requiere alguna duda sobre los términos y condiciones debe usted enviar una solicitud al correo electrónico: terminos@anadicmexico.mx o al domicilio Priv Eduardo 119 Fracc. Villa San Pedro 89369 Tampico Tamps México. La solicitud deberá contener, como mínimo, su nombre, medio de contacto y la descripción clara de la duda que usted tiene respecto a la información de los términos y condiciones del servicio.

6. Limitación de Responsabilidad

- La Empresa no garantiza la disponibilidad continua del Servicio, pudiendo existir interrupciones por fallas técnicas, causas de fuerza mayor o mantenimiento.
- La información proporcionada a través del Servicio tiene un carácter **informativo y de orientación**; en caso de requerirse atención formal, el usuario deberá acudir a los canales oficiales de contacto de la Empresa.
- La Empresa no se hace responsable por daños o perjuicios derivados del mal uso del Servicio por parte del usuario o de terceros.

7. Propiedad Intelectual

Los contenidos, mensajes y materiales transmitidos a través del Servicio son propiedad de la Empresa y están protegidos por la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual e industrial.

8. Modificaciones

La Empresa se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, los presentes Términos y Condiciones. Dichas modificaciones serán notificadas a través del mismo medio de comunicación o mediante la publicación en el sitio web oficial de la Empresa.

9. Legislación y Jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes aplicables en los Estados Unidos Mexicanos. Para la interpretación y cumplimiento de los mismos, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de **Veracruz, Ver.**, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.