

CÓDIGO DE ÉTICA EN MATERIA DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Capítulo I. Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

Este Código de Ética en materia de Comercio Electrónico establece los valores y principios que JESUS HERNANDEZ SANCHEZ y todo proveedor adherido deberá observar en las actividades relacionadas con el comercio electrónico, a fin de respetar y promover los derechos del consumidor, fomentar una cultura de consumo responsable, la promoción de los derechos humanos de los consumidores, la publicidad digital ética y responsable, la protección de grupos vulnerables y la autorregulación.

En este Código de Ética en materia de Comercio Electrónico se establecen los estándares mínimos, de manera enunciativa más no limitativa, tanto de las actividades comerciales que se realicen en medios electrónicos digitales, así como de los mecanismos de verificación de cumplimiento.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación

El Código de Ética en materia de Comercio Electrónico es de adopción voluntaria y aplicable a JESUS HERNANDEZ SANCHEZ en las transacciones, efectuadas a través del uso de medios electrónicos digitales en el territorio nacional.

JESUS HERNANDEZ SANCHEZ se compromete a respetar que en todas sus actividades de comercio electrónico se cumplan los principios establecidos en el presente Código.

Aquellas empresas que ya cuentan con un código de ética en la materia, podrán expresar su conocimiento de este código y tomarlo como referencia para igualarlo o ampliarlo.

El presente Código de Ética en materia de Comercio Electrónico no será aplicable a las incidencias o fallas técnicas derivadas que se susciten por caso fortuito o fuerza mayor.

De la misma forma, este Código no será aplicable para los proveedores de servicios financieros.

Artículo 3. Definiciones

Para efectos del presente Código de Ética en materia de Comercio Electrónico, se entenderá por:

- I. **Adolescentes:** Son adolescentes las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años;
- II. **Código:** El Código de Ética en materia de Comercio Electrónico;
- III. **Comercio Electrónico:** Toda transacción económica que implica el ofrecimiento, comercialización o venta, de bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos digitales, ópticos o de cualquier otra tecnología a través de un sistema de información digital;
- IV. **Consumidor:** La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final los bienes, productos o servicios. Se entiende también por Consumidor a la persona física o moral que adquiere, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la Ley Federal de Protección al Consumidor;

- V. Datos Personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;
- VI. Niñas, niños y adolescentes:** Son niñas y niños los menores de doce años, y adolescentes las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad. Para efectos de los tratados internacionales y la mayoría de edad, son niños los menores de dieciocho años de edad;
- VII. Proveedor:** JESUS HERNANDEZ SANCHEZ, en este Código referido como Temòlote Artesanías de Piedra.
- VIII. Publicidad:** Cualquier forma de comunicación comercial realizada por un proveedor, que comprende todo proceso de creación, planificación, ejecución y difusión o transmisión de mensajes publicitarios con el fin de promover la venta o consumo de bienes, productos o servicios;
- IX. Plataforma de comercio electrónico:** www.temolote.com.mx.
- X. Tienda virtual:** Es un espacio dentro de un sitio web, en el que se ofrecen artículos a la venta.

Capítulo II

Comercio Electrónico

Artículo 4. Normativa Constitucional, Convencional y Legal

Temòlote Artesanías de Piedras actuar de conformidad con lo aplicable y establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los tratados internacionales de derechos humanos de los que México sea parte, así como con la Ley Federal de Protección al Consumidor, además de guiarse por la Norma Mexicana de Comercio Electrónico (NMX-COE-001-SCFI-2018).

Tendrán en todo momento la disposición para adherirse y cumplir obligatoriamente con lo estipulado en lo establecido en el presente Código a fin de conducirse con respeto y ética a las normas que rigen el desarrollo de sus actividades particularmente aquellas que supongan conflicto que se generen con los consumidores.

Artículo 5. Disponibilidad y colaboración con las autoridades

Temòlote Artesanías de Piedras tendrá la disposición de colaborar cuando los consumidores se vean afectados. Serán responsables por los servicios que ofrezcan, con el alcance especificado en sus términos y condiciones, los cuales deben ser claros, precisos y fácilmente accesibles.

Artículo 6. Mecanismos de identidad, pago y envío o entrega

Temòlote Artesanías de Piedras pone a disposición de los consumidores lo siguiente:

- a) Temòlote Artesanías de Piedra es una empresa ubicada en 8 sur 11 B, San Salvador el Seco, Puebla, México. C.P. 75160. El responsable es JESUS HERNANDEZ SANCHEZ, cuyo Registro Federal de Contribuyentes es HESJ001227QL0. Podrá contactarnos en un horario 10 AM a 6 PM, de lunes a viernes y sábados de 10 A.M. a 2 P.M. a través de cualquier de nuestros medios de contacto:
- Teléfono: 249 451 0967.
 - WhatsApp: 249 451 0967.

- Email: hola@temolote.com.mx.
- b) Podrá adquirir nuestros productos a través de la plataforma www.temolote.com.mx, en donde encontrará existencias, precios con IVA incluido, descripción breve de cada producto y métodos de pago. A continuación, anexamos el proceso de compra:
1. Al ingresar a nuestra plataforma, encontrará de primera mano un menú con opciones, al seleccionar “Tienda”, el usuario será llevado a la página para la selección y visualización de los productos ofertados.
 2. Al dar clic sobre un producto, lo llevará a la página individual del producto. Ahí se mostrarán imágenes del producto, descripción, precio, costo de envío, así como métodos de pago y links de otras tiendas donde se oferte nuestro producto.
 3. En la página individual de cada producto, aparecerá del lado derecho de la pantalla el botón “Añadir a Carrito”, al hacer clic sobre él, se añadirá de forma automática el producto al carrito de compras.
 4. En la sección del menú, aparecerá el ícono de carrito de compras, donde al añadir cualquiera de nuestros productos a la cesta, se actualizará el monto total y cantidad de los productos.
 5. Al hacer clic sobre el ícono del carrito, el usuario será redirigido a la página “Carrito”. Ahí se desplegará a detalle los productos añadidos, precio individual, costo del envío.
 6. Cuando se da click en "finalizar compra", el usuario será redirigido a la página “checkout”, donde el usuario tendrá que completar un formulario que contiene la siguiente información:
 - Nombre completo.
 - Domicilio completo.
 - Teléfono.
 - Correo electrónico.
 7. Después de completar el formulario, aparecerá el resumen del pedido, con la cantidad, descripción, precio de los productos, costo del envío y por último la suma total. Debajo de esta información se podrá observar los métodos de pago a elegir; actualmente puede elegir entre los siguiente métodos de pago:
 - PayPal.
 - Mercado Pago
 - Transferencia bancaria.
 8. Una vez elegido el método de pago, será redirigido a la página de pedidos, donde se mostrará el resumen de la orden, fecha, datos del cliente.
 9. Si necesita expedición de factura. Es necesario que se ponga en contacto con nosotros a través del email hola@temolote.com.mx, colocar como asunto “Factura [Número de Pedido]” en compañía con los siguientes datos:
 - Constancia de Situación Fiscal.
 - Email para enviar su factura.
 - Uso de CDFI.

Artículo 7. Términos y condiciones

Los términos y condiciones estarán en idioma español y dentro de nuestra página (www.temolote.com.mx) en un lugar visible y de fácil acceso para el Consumidor.

Los términos y condiciones serán aplicables en todas las compras y servicios que se contraten en el portal electrónico (www.temolote.com.mx).

Nuestra plataforma de comercio electrónico podrá dar acceso a hipervínculos cuya finalidad sea facilitar el acceso, archivo e impresión de la información a fin de mejorar la experiencia y otorgar certeza al consumidor al utilizar el sitio.

La aplicación de los términos y condiciones se sujetará a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor. En consecuencia, el Consumidor gozará de todos los derechos reconocidos en la Ley, además de los que se le otorguen en esos términos y condiciones. Todos los derechos, deberes, beneficios y garantías contenidos en Ley Federal de Protección al Consumidor deben ser reconocidos y aplicados estrictamente por Temòlote Artesanías de Piedra.

Los términos y condiciones contendrán al menos la siguiente información:

1. Condiciones generales de la venta.
2. Plazos de vigencia de ofertas y promociones.
3. Métodos de pagos vigentes.
4. Condiciones necesarias para la utilización de entrega.
5. Penalidades por cancelación o devolución.

Temòlote Artesanías de Piedra proporcionará al consumidor la información adecuada y clara sobre los diferentes bienes, productos o servicios, pudiendo utilizar imágenes, audio y video, o cualquier otra herramienta que considere apropiada.

Capítulo III

Publicidad Digital

Artículo 8. Principio de legalidad

La publicidad digital que maneja Temòlote Artesanías de Piedra es veraz, comprobable, clara y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas. Asimismo, se apega a la normatividad aplicable y, de manera especial, respetar los derechos, obligaciones y principios reconocidos por La Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 9. Publicidad digital responsable

La publicidad que se desarrolle como estrategia de comercio electrónico de Temòlote Artesanías de Piedra deberá:

1. Ser identificable adecuadamente como publicidad.
2. Contiene logotipo, datos de contacto e hipervínculos a secciones de la web para complementar la información.
3. El usuario podrá suscribirse de forma voluntaria a nuestro newsletter, así mismo, en las promociones enviadas a través de correo electrónico, se encontrará un hipervínculo o el cual puede cancelar la suscripción en cualquier momento.

Capítulo IV

Protección de datos

Artículo 10. Principios generales

Temòlote Artesanías de Piedra se apega a lo establecido en el Artículo 16 Constitucional, el cual reconoce el derecho que toda persona tiene a la protección de sus datos personales, el acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición en los términos que fije la normatividad aplicable.

En este sentido, Temòlote Artesanías de Piedra cuenta con un Aviso de privacidad, como mecanismo accesible, seguro, fácil de entender, con un lenguaje sencillo y claro que permita al Consumidor acceder a toda la información inherente al tratamiento y protección que se dará a sus datos personales.

Temòlote Artesanías de Piedra incluye en su plataforma, y en todo el proceso de compra, leyendas de advertencia para que las niñas, niños y adolescentes se abstengan de facilitar sus datos personales, sin la autorización de sus padres o tutores, para que la compra se realice directamente por estos últimos.

Asimismo, Temòlote Artesanías de Piedra está obligado a verificar lo siguiente:

- a) Deberá identificar los contenidos dirigidos únicamente a adultos;
- b) No deberá incitar directamente a las niñas, niños y adolescentes a la compra de un bien, producto o servicio, aprovechando su inexperiencia o su credulidad, ni a que persuadan a sus padres o tutores, o a los padres o tutores de terceros, para que compren los productos o servicios de que se trate;
- c) No deberá, sin motivo justificado, exponer a las niñas, niños y adolescentes en situaciones peligrosas;
- d) No publicarán en sus sitios web contenidos, declaraciones o presentaciones visuales ilícitas o que pudieran producir perjuicio mental, moral o físico a las niñas, niños y adolescentes;

Capítulo V

Derechos Humanos

Artículo 11. Grupos vulnerables

Temòlote Artesanías de Piedra adquiere un compromiso con el respeto y protección de los derechos de personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad e indígenas, así como otras personas sujetas a discriminación, solucionando de manera ágil sus conflictos o dudas y cuidando que la publicidad que se dirija a ellos o la a que pudieran tener acceso fomente el respeto a la dignidad, equidad, seguridad e inclusión.

Capítulo VI

Solución de Conflictos

Artículo 12. Autorregulación y medios propios para solucionar conflictos

Temòlote Artesanías de Piedra cuenta con mecanismos propios para solucionar los conflictos con los consumidores cuando exista algún incumplimiento a las obligaciones que se establecen en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la Norma Mexicana de Comercio Electrónico (NMX-COE-001-SCFI-2018) en este Código, mecanismos que se encuentran descritos

en los puntos 6. Mecanismos de solución para las reclamaciones o aclaraciones y 7. Normatividad y políticas aplicables en caso de controversia del Contrato Adhesión Temòlote Artesanías de Piedra Tienda en Línea.

Se reconoce a la autorregulación como un mecanismo confiable, imparcial, eficiente y seguro para la solución de conflictos relacionados con actividades o prácticas comerciales que se lleven a cabo a través de medios electrónicos digitales.

Artículo 13. Medios Alternativos de Solución de Conflictos

Temòlote Artesanías de Piedra procurará solventar las disputas con los consumidores a través de medios alternativos de solución de conflictos. La mediación, conciliación y arbitraje serán primordiales para llegar a acuerdos rápidos, mecanismo que se encuentra descrito en el punto 7. Normatividad y políticas aplicables en caso de controversia del Contrato Adhesión Temòlote Artesanías de Piedra Tienda en Línea o mediante los procedimientos establecidos por la Procuraduría Federal del Consumidor.

Artículo 14. Vinculación con la Procuraduría Federal del Consumidor

Temòlote Artesanías de Piedra cumplirá con lo estipulado en la Ley Federal de Protección al Consumidor y actuarán diligentemente en los procedimientos conciliatorios para llegar a acuerdos con el propósito de beneficiar a los consumidores.

Artículo 15. Vigilancia y Cumplimiento del Código

Temòlote Artesanías de Piedra cuenta con mecanismos propios para vigilar el cumplimiento de este código de ética, así como procedimientos de seguimiento ante su incumplimiento a través de los siguientes medios:

1. Auditoría interna.
2. Generación de casos a través de nuestra sección de “Contacto”.
3. Creación de Tickets a través de nuestro número de WhatsApp 249 451 0967.
4. Envío de denuncias o quejas a hola@temolote.com.mx.

Artículo 16. Compromiso de cumplimiento del Código

Temòlote Artesanías de Piedra manifiesta su adhesión al presente Código por lo que se compromete a respetarlo y cumplirlo en materia de comercio electrónico, publicidad, protección de datos y derechos humanos. De no cumplir con este Código, se solicitará la cancelación de su adhesión.