

# Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web y Condiciones Comerciales Aplicables

Última actualización: 03 de mayo de 2026

## 1. Identidad de Veta Vertical

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, navegación, uso, consulta, registro, descarga de materiales, interacción digital, solicitudes comerciales, cotizaciones, comunicaciones, programas comerciales, servicios y demás actividades realizadas a través del sitio web, dominios, canales digitales, sucursales, plataformas, formularios, campañas, materiales descargables y canales oficiales vinculados con la marca **Veta Vertical**.

Para efectos del presente documento, se entenderá por “**Veta Vertical**” a las siguientes sociedades, actuando de manera conjunta bajo la marca comercial Veta Vertical, sin perjuicio de que cada operación comercial específica se entienda celebrada con la razón social que emita la cotización, orden de venta, factura, remisión, comprobante o documento comercial correspondiente:

1. **Veta Vertical Home, S.A. de C.V.**, con Registro Federal de Contribuyentes **VVH140205TE6**.
2. **Veta Vertical Vallarta, S.A. de C.V.**, con Registro Federal de Contribuyentes **VVV241113BA2**.

**Domicilio contractual principal:** Cto. San Eduardo 109, Rinconada del Bosque, C.P. 45019, Zapopan, Jalisco, México.

**Teléfono:** 33 2876 2411.

**WhatsApp general:** 33 1704 6321.

**Correo electrónico complementario de contacto:** [contacto@vetavertical.com](mailto:contacto@vetavertical.com).

Veta Vertical opera comercialmente en el sector de materiales, acabados y recubrimientos arquitectónicos, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, productos para interiores, productos para exteriores, iluminación, accesorios, servicios de instalación, servicios de asesoría, diseño y apoyo técnico-comercial.

## 2. Sitios, dominios y canales comprendidos

El dominio principal de Veta Vertical es:

- **vetavertical.com**

Adicionalmente, Veta Vertical es titular o controla los siguientes dominios, los cuales podrán redireccionar al dominio principal:

- **vetavertical.mx**
- **vetavertical.com.mx**

Los presentes Términos y Condiciones aplican al uso de dichos dominios, así como a cualquier sitio, blog, landing page, formulario, catálogo digital, recurso descargable, campaña publicitaria, mailing, newsletter, canal de contacto, canal de WhatsApp, red social, plataforma digital, herramienta de medición, perfil comercial, cotización, ficha técnica, guía de instalación, orden de venta, factura, remisión, comprobante, comunicación comercial o medio digital operado, administrado, vinculado o utilizado por Veta Vertical.

La aplicación de estos Términos y Condiciones no se limita al sitio web, sino que comprende todo el ecosistema digital y comercial relacionado con la marca Veta Vertical, salvo que exista un contrato, convenio, política específica o documento comercial que regule expresamente una relación determinada.

### 3. Aceptación de los Términos y Condiciones

Al acceder, navegar, consultar, utilizar, registrarse, descargar materiales, enviar formularios, solicitar información, interactuar mediante canales digitales, comunicarse con Veta Vertical, solicitar cotizaciones, comprar productos o contratar servicios, realizar pagos, recibir mercancía, contratar instalación, participar en programas comerciales o hacer uso de cualquier funcionalidad relacionada con Veta Vertical, el usuario, prospecto, cliente, distribuidor, instalador externo, proveedor, contratista o tercero interesado reconoce: haber leído, entendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones.

La aceptación podrá manifestarse, entre otros medios, mediante:

1. La navegación o uso del sitio web.
2. La creación de una cuenta de usuario.
3. El envío de formularios.
4. La descarga de recursos.
5. La marcación de casillas de aceptación.
6. La solicitud de información o cotización.
7. La aceptación de una cotización, orden de venta, factura, remisión o documento comercial.
8. El pago de una operación.
9. La recepción de productos o servicios.
10. La contratación de instalación, asesoría o servicios relacionados.

Si el usuario no está de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar el sitio web, canales digitales, formularios, recursos, servicios y funcionalidades relacionados con Veta Vertical.

## 4. Naturaleza del sitio web y ausencia de comercio electrónico directo

El sitio web de Veta Vertical tiene una finalidad informativa, comercial, promocional, técnica, de atención, prospección, registro, consulta, descarga de recursos, vinculación con clientes, distribuidores, instaladores externos y usuarios interesados.

El sitio web podrá mostrar productos, precios, promociones, catálogos, fichas técnicas, guías de instalación, recursos gráficos, calculadoras de materiales, formularios de contacto, formularios de registro, enlaces a canales de comunicación, portafolios, fotografías, renders, materiales de inspiración, información técnica y demás contenidos relacionados con la oferta de Veta Vertical.

Actualmente, el sitio web **no constituye una tienda en línea con carrito de compra, checkout, procesamiento de pago en línea, links de pago, apartados electrónicos o contratación automática de productos o servicios**. La visualización de productos, precios, promociones, recursos, simulaciones, cálculos o información comercial no implica por sí misma la celebración de una compraventa, reserva de producto, aceptación de pedido, obligación de entrega, inicio de logística, contratación de instalación o prestación automática de servicio alguno.

Toda operación comercial estará sujeta a validación de disponibilidad, precio, condiciones, documentación, facturación, logística, entrega, instalación, forma de pago y confirmación expresa por parte de Veta Vertical.

## 5. Uso permitido del sitio web

El usuario se obliga a utilizar el sitio web, recursos, formularios, cuentas, materiales descargables, herramientas, contenidos y canales digitales de Veta Vertical de manera lícita, diligente, responsable, conforme a la buena fe, a la legislación aplicable y a los presentes Términos y Condiciones.

El usuario se abstendrá de:

1. Utilizar el sitio web o sus contenidos para fines ilegales, engañosos, fraudulentos, difamatorios, abusivos o contrarios a derechos de terceros.

2. Proporcionar información falsa, incompleta, inexacta, desactualizada o de terceros sin autorización.
3. Alterar, copiar, explotar, distribuir, modificar, reproducir, comercializar o utilizar indebidamente contenidos, imágenes, fichas, catálogos, logotipos, marcas, diseños, recursos gráficos o materiales de Veta Vertical.
4. Utilizar sistemas automatizados, bots, scraping, extracción masiva de datos, ingeniería inversa o cualquier mecanismo que afecte la operación, seguridad, disponibilidad o integridad del sitio.
5. Suplantar identidad, crear cuentas falsas, manipular formularios, alterar datos de proyecto o inducir a error al personal de Veta Vertical.
6. Realizar actos que puedan dañar, sobrecargar, bloquear, interferir, vulnerar o afectar el funcionamiento del sitio, servidores, bases de datos, cuentas, sistemas o canales digitales de Veta Vertical.
7. Utilizar materiales de Veta Vertical para competir deslealmente, confundir al público, simular representación, aparentar autorización inexistente o afectar la reputación de la marca.

Veta Vertical podrá suspender, limitar, bloquear o cancelar accesos, cuentas, funcionalidades o beneficios cuando detecte uso indebido, incumplimiento de estos Términos y Condiciones, información falsa, afectación a terceros, riesgos operativos, riesgos legales, riesgos comerciales o cualquier causa razonable relacionada con la protección de sus derechos, sistemas, marca, clientes o canales.

## 6. Registro de usuarios y cuentas

Algunas funciones del sitio web podrán requerir la creación de una cuenta de usuario. El registro podrá permitir, entre otras funcionalidades, la descarga de fichas técnicas, guías, catálogos o recursos, la conservación de productos favoritos, el acceso a precios especiales cuando resulten aplicables, el registro de datos de proyecto, la suscripción a comunicaciones comerciales, así como la postulación o gestión de procesos relacionados con distribuidores o instaladores externos.

El usuario será responsable de proporcionar información veraz, completa, exacta y actualizada, así como de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso. Cualquier uso realizado desde la cuenta del usuario se presumirá efectuado por éste, salvo prueba en contrario.

La creación de una cuenta no implica, por sí misma:

1. La aceptación de una solicitud de cotización.
2. La celebración de una compraventa.
3. La reserva de producto.
4. La autorización como distribuidor.
5. La contratación como instalador externo.

6. La asignación de proyectos.
7. La existencia de exclusividad.
8. El otorgamiento de condiciones comerciales permanentes.
9. La generación automática de historial de compras, pedidos o cotizaciones.

El sitio podrá permitir solicitudes de cotización mediante formularios generales, aun cuando la cuenta registrada no genere por sí misma historial de compras, pedidos o cotizaciones.

Veta Vertical podrá aprobar, rechazar, suspender, limitar o cancelar cuentas, accesos, beneficios, precios especiales o funcionalidades cuando detecte información falsa, uso indebido, incumplimiento de estos Términos y Condiciones, afectación a terceros, uso no autorizado de materiales, riesgos comerciales, técnicos, legales o cualquier causa razonable vinculada con la operación, seguridad o protección de sus derechos.

El usuario podrá solicitar la eliminación o cancelación de su cuenta a través de los canales oficiales. Veta Vertical podrá conservar información cuando sea necesaria para fines fiscales, administrativos, contables, contractuales, de garantía, seguridad, defensa de derechos, cumplimiento normativo, atención de reclamaciones o cualquier otra finalidad permitida por la legislación aplicable y por el Aviso de Privacidad correspondiente.

## **7. Formularios, solicitudes de información y comunicaciones comerciales**

El sitio web, landing pages, campañas, redes sociales, correos, WhatsApp, formularios y canales digitales de Veta Vertical podrán permitir que usuarios, prospectos, clientes, distribuidores, instaladores externos, proveedores o terceros interesados soliciten información, descarguen recursos, registren datos, soliciten contacto comercial, manifiesten interés en productos o servicios, se suscriban a comunicaciones o proporcionen datos relacionados con proyectos, obras, instalaciones o necesidades específicas.

El envío de un formulario, mensaje, correo, solicitud, registro, conversación o comunicación no obliga a Veta Vertical a aceptar una operación, reservar producto, mantener precio, otorgar descuento, iniciar servicio, contratar a un tercero, aceptar distribuidores o responder dentro de un plazo específico, salvo que exista una obligación legal, contractual o comercial expresamente asumida por Veta Vertical.

Veta Vertical podrá contactar al usuario por medios físicos, telefónicos, electrónicos, digitales o comerciales, conforme a las finalidades informadas en su Aviso de Privacidad y a la legislación aplicable.

## 8. Catálogo, productos y servicios

Veta Vertical comercializa, distribuye, promueve o pone a disposición productos y servicios relacionados con materiales, acabados, recubrimientos arquitectónicos, instalación, diseño, asesoría y recursos técnicos. Entre los productos y servicios que podrán ser ofrecidos, de manera enunciativa mas no limitativa, se encuentran:

1. Paneles de lambrín WPC.
2. Piso SPC.
3. Piso LVT.
4. Piedra sintética PU.
5. Tablero metálico.
6. Mármol PVC.
7. Vigas laminadas.
8. Accesorios de instalación.
9. Zoclo WPC.
10. Perfil de transición WPC.
11. Piedra flexible.
12. Pasto sintético.
13. Follaje sintético.
14. Deck para piso.
15. Wall cladding.
16. Clips para deck.
17. Esquineros.
18. Lambrín WPC exterior.
19. Wall fence.
20. Vigas exteriores.
21. Tiras LED.
22. Conexiones de luz.
23. Accesorios de iluminación.
24. Servicios de instalación.
25. Servicios de diseño y asesoría.

La disponibilidad, características, fichas, modelos, colores, medidas, lotes, materiales, precios, promociones, garantías, condiciones de entrega, recomendaciones de uso, limitaciones y especificaciones podrán variar según producto, proveedor, lote, sucursal, disponibilidad, campaña, documentación técnica o condiciones comerciales vigentes.

## 9. Precios, impuestos, promociones y errores

Los precios publicados en el sitio web, catálogos, campañas, redes sociales, materiales comerciales, fichas, formularios o comunicaciones de Veta Vertical

podrán mostrarse como precio base **más IVA**, conforme a la política comercial vigente de Veta Vertical. Salvo que se indique expresamente lo contrario, los precios publicados no incluyen instalación, envío, flete, maniobras, levantamientos, visitas técnicas, asesorías especializadas, materiales adicionales, accesorios no especificados, adecuaciones, preparación de superficies, herramientas, servicios de terceros, impuestos distintos al IVA o cualquier otro concepto no expresamente incluido.

Los precios podrán mostrarse por pieza, caja, metro cuadrado de referencia, metro lineal de referencia, promoción, precio desde, precio especial, precio de lista, precio de distribuidor o cualquier otra modalidad informativa. Cuando se muestre un precio por metro cuadrado, éste podrá tener carácter exclusivamente referencial para facilitar la comprensión del prospecto o cliente, sin que ello modifique la unidad oficial de venta, la cual podrá ser por pieza, caja u otra unidad indicada en la cotización, ficha, orden o documento comercial aplicable.

Todo precio estará sujeto a:

1. Confirmación comercial por parte de Veta Vertical.
2. Disponibilidad de producto.
3. Vigencia de promoción, cotización o campaña.
4. Validación de inventario.
5. Validación de sucursal o almacén.
6. Confirmación de forma de pago.
7. Confirmación de datos fiscales.
8. Validación de envío, entrega o instalación.
9. Condiciones específicas de cada producto o servicio.

Salvo promoción, campaña o condición especial comunicada expresamente con una vigencia distinta, las cotizaciones tendrán vigencia únicamente durante el día de su emisión, atendiendo, entre otros factores, a variaciones de tipo de cambio, inventario, costos, proveedores, logística y condiciones comerciales.

Veta Vertical procurará que la información de precios, promociones, productos y condiciones comerciales sea exacta y actualizada. No obstante, pueden existir errores tipográficos, de captura, visualización, actualización, sistema, integración, inventario, comunicación o publicación. Veta Vertical revisará y corregirá dichos errores cuando sean detectados.

Veta Vertical respetará los precios exhibidos conforme a la legislación aplicable. Sin perjuicio de lo anterior, toda operación deberá ser validada y formalizada mediante cotización, orden de venta, factura, comprobante o documento comercial correspondiente. Los errores evidentes, involuntarios o técnicamente atribuibles a captura, sistemas o actualización serán revisados antes de formalizar la operación,

sin perjuicio de los derechos que, en su caso, correspondan al cliente o consumidor conforme a la legislación aplicable.

## 10. Cotizaciones, confirmación de pedidos y pago total

Las solicitudes de información, simulaciones, cálculos, formularios, conversaciones, mensajes, fichas, precios visibles, promociones, registros, materiales descargables o cotizaciones preliminares no constituyen por sí mismas una compra confirmada ni obligan a Veta Vertical a reservar producto, iniciar logística, coordinar instalación o ejecutar servicio alguno.

Toda operación comercial quedará sujeta a validación de precio, disponibilidad, condiciones de entrega, datos del cliente, datos fiscales, forma de facturación, documentación aplicable y demás condiciones comerciales, técnicas, logísticas y legales correspondientes.

El pedido, compra u operación comercial se considerará confirmado únicamente cuando el cliente realice el **pago total del 100%** del importe correspondiente y Veta Vertical confirme la recepción del pago por sus canales oficiales o mediante el documento comercial aplicable.

Veta Vertical no maneja anticipos, apartados o pagos parciales como regla general de operación comercial del sitio. El pago total del 100% será condición para confirmar pedido, iniciar gestión de entrega, coordinar logística, programar instalación o formalizar la operación, salvo que Veta Vertical establezca expresamente por escrito una condición distinta en un caso particular.

Una vez confirmado el pedido mediante pago total, Veta Vertical asumirá la obligación de entregar el producto correspondiente conforme a la cotización, orden de venta, factura, remisión, comprobante, disponibilidad confirmada y condiciones comerciales aplicables.

## 11. Disponibilidad, inventario y falta de producto posterior al pago

La disponibilidad de productos podrá variar por sucursal, almacén, proveedor, lote, importación, transporte, demanda, campaña, promoción, inventario, sistema, logística o cualquier otro factor operativo.

En caso de que, una vez confirmado el pedido mediante el pago total del 100% del importe correspondiente, Veta Vertical detecte que el producto confirmado no se

encuentra disponible para entrega inmediata, Veta Vertical informará al cliente dicha situación y comunicará una nueva fecha estimada de entrega.

Si el cliente acepta la nueva fecha de entrega, el pedido continuará vigente bajo las condiciones previamente confirmadas. En caso de que el cliente no desee esperar la nueva fecha propuesta, podrá solicitar una nota de crédito o saldo a favor aplicable a futuras operaciones con Veta Vertical, o ejercer los derechos que, en su caso, le correspondan conforme a la legislación aplicable.

La nota de crédito, saldo a favor, sustitución, solución comercial o cualquier otra alternativa estará sujeta a la revisión del caso, documentación aplicable, condiciones comerciales, tipo de operación, legislación vigente y derechos que correspondan al cliente.

## 12. Variaciones de producto, lote, tono, textura y apariencia

El cliente reconoce que los productos comercializados por Veta Vertical pueden presentar variaciones razonables o naturales de tono, veta, textura, color, medida, apariencia, acabado, lote, fabricación, iluminación, reflejo, visualización en pantalla, impresión, fotografía, render, muestra, ambiente o condiciones de instalación.

Las imágenes, renders, fotomontajes, fotografías, infografías, muestras digitales, simulaciones, publicaciones, catálogos, redes sociales, campañas o materiales visuales tienen carácter ilustrativo, referencial, promocional o de inspiración, y no constituyen promesa de identidad exacta respecto del producto físico, resultado final, color real, textura final o apariencia en obra.

El usuario y el cliente reconocen que la percepción de color, brillo, textura, dimensiones y acabado puede variar según pantalla, iluminación, cámara, configuración de dispositivo, impresión, lote de producción, condiciones del espacio, instalación y mantenimiento.

Veta Vertical podrá poner a disposición muestras físicas, fichas técnicas, guías, catálogos y documentos informativos para que el cliente evalúe el producto antes de comprar. La revisión de muestras, fichas o documentos no elimina la posibilidad de variaciones propias de lote, fabricación o condiciones reales de instalación.

## 13. Fichas técnicas, guías de instalación y documentación técnica

Las fichas técnicas, guías de instalación, catálogos técnicos, recomendaciones de uso, documentos de mantenimiento y demás documentación técnica disponible en los canales oficiales de Veta Vertical podrán ser elaborados, adaptados, traducidos, sintetizados o actualizados por Veta Vertical con base en información proporcionada por proveedores, fabricantes, importadores, distribuidores, fichas de origen, pruebas internas, experiencia operativa o criterios técnicos razonables.

Dicha documentación tiene por objeto orientar al cliente respecto de características, usos recomendados, limitaciones, condiciones de instalación, mantenimiento, cuidados, garantía y restricciones aplicables a cada producto.

Las fichas técnicas y guías de instalación podrán modificarse, sustituirse o actualizarse sin previo aviso, por razones técnicas, comerciales, operativas, de proveedor, lote, disponibilidad, mejora de producto, seguridad, corrección documental o disposición legal. Sin embargo, para operaciones ya confirmadas, se considerará la documentación vigente al momento de la compra, salvo actualización técnica necesaria por seguridad, corrección de error, disposición legal o circunstancia que razonablemente deba aplicarse para evitar daños, riesgos o usos incorrectos.

El cliente será responsable de consultar la versión vigente de la ficha técnica, guía de instalación, recomendaciones de uso, mantenimiento, limitaciones y exclusiones antes de comprar, instalar, manipular o utilizar el producto.

En caso de discrepancia entre imágenes publicitarias, renders, fotomontajes, publicaciones en redes sociales, catálogos generales, materiales promocionales, simulaciones, asesorías verbales o referencias visuales y la ficha técnica o guía de instalación aplicable, prevalecerá la documentación técnica vigente correspondiente al producto específico, conforme a la jerarquía documental prevista en estos Términos y Condiciones.

El incumplimiento de las fichas técnicas, guías de instalación, recomendaciones de uso, condiciones de mantenimiento o restricciones técnicas podrá limitar o invalidar la garantía aplicable, especialmente cuando el daño, falla, deformación, desprendimiento, decoloración, mal desempeño o deterioro derive directa o indirectamente de instalación incorrecta, uso no recomendado, manipulación indebida, condiciones no aptas del inmueble, intervención de terceros, almacenamiento incorrecto o falta de mantenimiento.

## 14. Calculadoras, estimadores y datos de proyecto

El sitio web podrá incluir calculadoras, estimadores, formularios, herramientas de apoyo, campos de captura, recursos técnicos o mecanismos para registrar datos de proyecto, medidas, superficies, ubicación, fotografías, planos, referencias, necesidades o información relacionada con una obra, instalación o proyecto.

Las calculadoras, simulaciones, estimaciones o resultados generados por dichas herramientas tendrán carácter orientativo, auxiliar y referencial. No sustituyen un levantamiento profesional, validación técnica, cotización formal, revisión de obra, inspección física, medición profesional o criterio especializado.

El usuario será responsable de proporcionar datos correctos, completos, actualizados y verificables. Si una estimación, cálculo, recomendación, cotización preliminar, cantidad sugerida, propuesta, render, fotomontaje o resultado depende de información incorrecta, incompleta o imprecisa proporcionada por el usuario, el cliente asumirá las consecuencias, diferencias, costos, desperdicios, faltantes, sobrantes, errores o resultados derivados de dicha información.

Para reducir riesgos, Veta Vertical podrá recomendar levantamientos, visitas técnicas, validaciones profesionales o revisión especializada, las cuales podrán tener costo según ubicación, distancia, agenda, tipo de proyecto y condiciones operativas.

## 15. Asesoría, diseño, renders, fotomontajes e inspiración visual

Los servicios de asesoría, diseño, acompañamiento, recomendaciones, renders, fotomontajes, imágenes conceptuales, referencias visuales, simulaciones, propuestas estéticas o materiales de inspiración proporcionados por Veta Vertical tendrán carácter exclusivamente orientativo, auxiliar, visual, técnico-comercial o de apoyo a la decisión del cliente.

Dichos materiales no constituyen promesa de resultado exacto, garantía estética, compromiso de identidad visual, dictamen estructural, proyecto arquitectónico ejecutivo, dirección responsable de obra, responsiva técnica, cálculo estructural, validación de instalaciones ocultas, autorización normativa, permiso de construcción, ni sustituyen la intervención de profesionales responsables cuando ésta sea necesaria conforme a la naturaleza del proyecto.

Los renders, fotomontajes, imágenes generadas con inteligencia artificial, fotografías editadas, referencias digitales, muestras visuales o simulaciones podrán diferir del resultado final por razones de iluminación, escala, lote, perspectiva, textura,

pantalla, condiciones reales del inmueble, instalación, preparación de superficie, mantenimiento, producto seleccionado o intervención de terceros.

El cliente será responsable de validar que los productos, acabados, cantidades, instalación, usos y decisiones finales sean adecuados para su proyecto, inmueble, presupuesto, condiciones físicas, técnicas y normativas.

## 16. Servicios de instalación

Cuando el cliente contrate servicios de instalación directamente con Veta Vertical y dichos servicios sean cobrados y facturados por Veta Vertical, la prestación del servicio se entenderá contratada con Veta Vertical, aun cuando su ejecución material pueda realizarse mediante instaladores internos, autorizados, capacitados, supervisados o subcontratados por Veta Vertical.

La instalación estará sujeta a validación técnica, disponibilidad operativa, agenda, ubicación de la obra, condiciones del inmueble, tipo de producto, preparación de superficies, accesibilidad, seguridad, suministro eléctrico, condiciones climáticas cuando aplique, disponibilidad de instaladores, distancia, logística y demás factores técnicos necesarios para su correcta ejecución.

El cliente será responsable de que el área de instalación se encuentre libre, accesible, segura, seca, nivelada, estructuralmente apta y preparada conforme a las recomendaciones técnicas aplicables. Veta Vertical no será responsable por fallas, desprendimientos, deformaciones, variaciones, daños o resultados deficientes derivados de humedad, filtraciones, desniveles, muros o pisos en mal estado, instalaciones ocultas, estructuras deficientes, errores en medidas proporcionadas por el cliente, intervención de terceros, manipulación posterior, uso inadecuado, falta de mantenimiento o incumplimiento de fichas técnicas y guías de instalación.

La garantía de instalación, cuando resulte aplicable, cubrirá únicamente defectos directamente atribuibles a la ejecución del servicio contratado, cobrado y facturado por Veta Vertical, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la cotización, orden de servicio, garantía, ficha técnica o documento comercial correspondiente. Dicha garantía no cubrirá producto, transporte, daños indirectos, modificaciones posteriores, mantenimiento, desgaste natural, variaciones propias del material ni condiciones preexistentes del inmueble.

Cuando la instalación sea realizada por un tercero elegido, contratado o pagado directamente por el cliente, Veta Vertical no responderá por defectos, daños, errores, desprendimientos, deformaciones, fallas o consecuencias atribuibles a dicha instalación, sin perjuicio de la garantía de fabricación aplicable al producto cuando el defecto reclamado no derive de mala instalación, manipulación, transporte, almacenamiento, uso indebido o intervención de terceros.

## 17. Revisión y reporte de instalación

Al concluir el servicio de instalación, el cliente deberá revisar visualmente el resultado del trabajo realizado. Cualquier defecto visible, inconformidad evidente, daño aparente o incidencia directamente relacionada con la ejecución de la instalación deberá ser reportada a Veta Vertical dentro de los siguientes plazos

a) Defectos Estéticos (Rayones o detalles visuales): Plazo máximo de 7 días naturales posteriores a la instalación. Pasado este tiempo, se entiende que el Cliente recibió la estética a entera conformidad.

b) Defectos Estructurales (Fallas de colocación o sujeción): Plazo máximo de 30 días naturales. Queda excluido cualquier daño derivado de movimientos asentacionales de la construcción, sismos, inundaciones o modificaciones realizadas por personal ajeno a Veta Vertical."

El reporte deberá realizarse a través de los canales oficiales de atención y deberá incluir evidencia suficiente, como fotografías, videos, descripción de la incidencia, ubicación del área afectada, fecha de instalación y datos de identificación del pedido o servicio.

Transcurrido dicho plazo sin reporte por parte del cliente, se entenderá que los defectos visibles de instalación fueron aceptados, sin perjuicio de las garantías que, en su caso, resulten aplicables respecto de defectos no visibles, defectos de fabricación o derechos irrenunciables conforme a la legislación aplicable.

La garantía de instalación no cubrirá daños, desprendimientos, deformaciones, variaciones o fallas derivadas de humedad, filtraciones, superficies no aptas, desniveles, estructuras deficientes, instalaciones ocultas, manipulación posterior, intervención de terceros, uso indebido, falta de mantenimiento o incumplimiento de fichas técnicas, guías de instalación o recomendaciones aplicables.

## 18. Envíos, entregas y recepción de mercancía

Veta Vertical podrá realizar entregas a nivel nacional mediante transporte propio, camionetas propias, paqueterías, fleteras, transportistas, proveedores logísticos o terceros seleccionados conforme a la operación, ubicación, tipo de producto, volumen, condiciones del cliente y disponibilidad logística.

Las entregas se realizarán, salvo indicación expresa en contrario, **a pie de calle**. Cualquier maniobra adicional, ingreso a domicilio, traslado interno, carga, descarga especial, elevación, acceso complicado, maniobra en obra, horario específico, reintento de entrega o condición logística adicional podrá generar costos

adicionales, restricciones, programación especial o negativa de ejecución cuando existan riesgos operativos o de seguridad.

El cliente deberá designar a una persona autorizada para recibir el producto. La persona que reciba la mercancía se entenderá facultada para revisar, aceptar, firmar, confirmar o recibir el producto en representación del cliente.

El cliente deberá revisar la mercancía al momento de la recepción. Cualquier faltante, daño visible, golpe, humedad, rotura, pieza equivocada, empaque dañado o incidencia aparente deberá reportarse a Veta Vertical dentro de un plazo máximo de **7 días naturales** contados a partir de la recepción del producto.

El reporte deberá realizarse por canales oficiales y acompañarse de evidencia suficiente, incluyendo fotografías, videos, descripción de la incidencia, número de pedido, cotización, factura, remisión, comprobante o cualquier documento que permita identificar la operación.

Si el cliente no se encuentra disponible para recibir la mercancía en la fecha, horario o condiciones acordadas, Veta Vertical podrá coordinar una nueva logística, sujeta a disponibilidad y posibles costos adicionales. El reenvío, segundo intento, almacenaje, maniobras, esperas, cambios de ruta o reprogramaciones por causas atribuibles al cliente podrán generar cargos adicionales.

Los tiempos de entrega podrán depender de disponibilidad, tráfico, clima, proveedores, fleteras, paqueterías, transportistas, inventario, importaciones, condiciones de ruta, causas de fuerza mayor, caso fortuito o factores operativos ajenos al control razonable de Veta Vertical.

## 19. Transporte designado por el cliente

Cuando el cliente designe transporte propio, personal ajeno, paquetería, fletera, transportista o tercero distinto a Veta Vertical para recoger o trasladar el producto, el riesgo de daño, pérdida, robo, extravío, rotura, humedad, deterioro, manipulación incorrecta o afectación durante el traslado se transmitirá al cliente al momento en que Veta Vertical entregue el material al receptor, transportista o tercero designado por el cliente.

La entrega al receptor designado por el cliente se considerará entrega válida para efectos comerciales y logísticos, salvo que exista documento o acuerdo expreso en contrario.

La designación de transporte propio o tercero ajeno a Veta Vertical no elimina por sí misma la garantía de fabricación aplicable al producto, siempre que el daño

reclamado no derive del transporte, manipulación, almacenamiento, carga, descarga, traslado, instalación posterior, uso indebido o intervención de terceros.

## 20. Cambios, devoluciones y cancelaciones

Por la naturaleza de los productos comercializados, variaciones de lote, condiciones de empaque, logística, manipulación, disponibilidad, transporte, instalación, uso, preparación de proyectos, cantidades y procesos operativos, Veta Vertical no acepta cambios, devoluciones o cancelaciones una vez confirmado el pedido mediante el pago total correspondiente, salvo defecto de fabricación, error imputable a Veta Vertical, garantía aplicable o disposición legal obligatoria.

No serán procedentes cambios, devoluciones, cancelaciones o reclamaciones cuando el producto haya sido manipulado, usado, instalado, abierto, dañado, alterado, almacenado incorrectamente, transportado por terceros, expuesto a condiciones no recomendadas, instalado sin seguir la guía correspondiente, utilizado de forma indebida o afectado por intervención de terceros.

No aplican cambios, devoluciones ni reclamaciones por daños derivados de instalación incorrecta, manipulación, uso indebido o intervención de terceros. La instalación del producto no elimina por sí misma la garantía de fabricación cuando exista defecto cubierto por ficha técnica, ni la garantía de instalación cuando el servicio haya sido contratado, cobrado y facturado por Veta Vertical.

Cualquier solicitud estará sujeta a revisión técnica, documental, comercial y legal conforme a la ficha técnica, guía de instalación, cotización, orden de venta, factura, remisión, comprobante, evidencia presentada y legislación aplicable.

## 21. Garantías de producto

Las garantías aplicables a los productos comercializados por Veta Vertical serán las expresamente indicadas en la ficha técnica, guía de instalación, empaque, cotización, orden de venta, documentación del proveedor, fabricante o documento comercial aplicable a cada producto.

Debido a la diversidad de materiales, usos, proveedores, lotes, condiciones de instalación, exposición, manipulación, mantenimiento y documentación técnica, las garantías podrán variar según la familia de producto, modelo, lote, ficha técnica vigente y condiciones específicas de uso.

La información contenida en publicaciones, imágenes, renders, fotomontajes, catálogos, infografías, fichas comerciales, anuncios, redes sociales o materiales publicitarios tendrá carácter informativo o ilustrativo y no sustituirá las condiciones específicas contenidas en la ficha técnica o documentación técnica aplicable.

El cliente será responsable de revisar la ficha técnica, guía de instalación, condiciones de uso, limitaciones, exclusiones y recomendaciones del producto antes de su compra, instalación o utilización. El incumplimiento de las condiciones técnicas, guías de instalación, recomendaciones de uso, mantenimiento o manipulación podrá limitar o invalidar la garantía correspondiente.

Salvo que la documentación técnica aplicable indique expresamente otra cosa, la garantía cubrirá únicamente defectos de fabricación del producto y no incluirá mano de obra, instalación, desinstalación, reinstalación, transporte, fletes, maniobras, daños indirectos, daños derivados por terceros, pérdida de utilidad, lucro cesante, afectaciones estéticas subjetivas o costos accesorios.

La garantía de fabricación será evaluada conforme a la ficha técnica, documentación del producto, evidencia proporcionada, condiciones de instalación, uso, mantenimiento, manipulación, transporte, almacenamiento y demás elementos técnicos aplicables. La garantía no procederá cuando la falla derive de instalación incorrecta, uso indebido, manipulación, daño externo, transporte ajeno, almacenamiento inadecuado, mantenimiento incorrecto, exposición no recomendada, intervención de terceros o incumplimiento de la documentación técnica aplicable.

## 22. Reclamaciones de garantía

Cualquier reclamación, solicitud de garantía, reporte de incidencia, inconformidad, aclaración o comunicación relacionada con productos, servicios, instalación, entrega, facturación o condiciones comerciales deberá realizarse a través del vendedor asignado al cliente, mediante WhatsApp y/o correo electrónico oficial, o a través del canal complementario **contacto@vetavertical.com**, o por el canal que Veta Vertical designe formalmente en sustitución o complemento de dicho vendedor.

Para que una reclamación pueda ser evaluada, el cliente deberá proporcionar información suficiente, incluyendo nombre, datos de contacto, número de cotización, orden de venta, factura, remisión o comprobante, producto involucrado, fecha de compra o instalación, descripción de la incidencia y evidencia fotográfica o en video cuando resulte aplicable.

Las comunicaciones realizadas por medios no oficiales, cuentas personales, perfiles no autorizados, comentarios en redes sociales, mensajes incompletos o canales no

verificables podrán no ser consideradas como reportes formales hasta que sean canalizadas por los medios oficiales correspondientes.

La recepción de una reclamación no implica aceptación automática de responsabilidad, garantía, devolución, reposición, bonificación o compensación. Toda solicitud estará sujeta a revisión técnica, documental, comercial y legal conforme a la documentación aplicable, ficha técnica, guía de instalación, cotización, orden de venta, comprobante y legislación vigente.

## 23. Programa de distribuidores autorizados

Veta Vertical podrá otorgar, a su exclusiva discreción comercial, la calidad de distribuidor autorizado a personas físicas con actividad empresarial o personas morales que cumplan con los requisitos documentales, fiscales, comerciales y operativos establecidos por Veta Vertical.

La calidad de distribuidor no se obtiene por la simple navegación en el sitio web, creación de cuenta, envío de formulario, solicitud de información, descarga de materiales, conversación comercial o manifestación de interés. Toda alta como distribuidor deberá ser previamente evaluada y aprobada por Veta Vertical.

Para ser considerado distribuidor autorizado, el interesado deberá proporcionar, entre otros documentos, RFC, constancia de situación fiscal, datos comerciales, datos de contacto, información de la empresa y cualquier otra documentación razonablemente solicitada por Veta Vertical.

Una vez aprobado, Veta Vertical podrá proporcionar al distribuidor credenciales de acceso, incluyendo un usuario y una contraseña inicial de un solo uso, la cual deberá ser modificada por el distribuidor. El distribuidor será responsable de conservar la confidencialidad de sus accesos y de cualquier actividad realizada desde su cuenta.

El acceso al programa de distribuidores autorizados de Veta Vertical estará sujeto a evaluación, aprobación expresa, validación documental, alta comercial y cumplimiento de las políticas vigentes de compra mínima inicial y compra mínima mensual. La primera compra mínima y el monto mínimo mensual serán los comunicados por Veta Vertical al interesado al momento de su evaluación, autorización o renovación de condiciones comerciales. Dichos montos podrán ser modificados por Veta Vertical conforme a sus políticas comerciales vigentes, sin que ello implique obligación de mantener condiciones anteriores de manera indefinida.

El acceso a precios, listas, descuentos, materiales comerciales, catálogos, fotografías, fichas técnicas, recursos gráficos o beneficios para distribuidores no constituye un derecho permanente ni irrevocable. Veta Vertical podrá modificar,

suspender, limitar o retirar dichos beneficios en cualquier momento, por razones comerciales, operativas, estratégicas, de cumplimiento, uso indebido de marca, falta de compra mínima, incumplimiento de condiciones, información falsa, afectación reputacional o cualquier causa razonable.

La autorización como distribuidor no otorga exclusividad territorial, derechos de representación legal, facultad para obligar a Veta Vertical, ni derecho alguno sobre marcas, avisos comerciales, nombres comerciales, imágenes, catálogos, bases de datos o demás activos intangibles de Veta Vertical.

## 24. Uso de marca por distribuidores autorizados

Los distribuidores autorizados podrán utilizar determinados logotipos, fotografías, catálogos, fichas técnicas, recursos gráficos, materiales publicitarios o comerciales de Veta Vertical únicamente durante la vigencia de su autorización y exclusivamente para la promoción legítima de productos de Veta Vertical.

El uso de dichos materiales deberá respetar los lineamientos de marca, calidad, veracidad, integridad, reputación, propiedad intelectual y comunicación comercial establecidos por Veta Vertical. Veta Vertical podrá poner a disposición de los distribuidores autorizados el **Manual de Identidad Corporativa**, guías, lineamientos o instrucciones de uso de marca, los cuales deberán ser respetados por el distribuidor.

Queda prohibido alterar logotipos, modificar fichas técnicas, publicar información falsa, prometer garantías no autorizadas, ofrecer condiciones distintas a las aprobadas, simular exclusividad territorial, aparentar representación legal, realizar publicidad engañosa o utilizar la marca de forma que pueda inducir a error al consumidor.

El distribuidor podrá ostentarse como “distribuidor autorizado” únicamente mientras conserve dicha calidad vigente y haya sido expresamente autorizado por Veta Vertical. La pérdida, suspensión o cancelación de la calidad de distribuidor implicará la obligación de dejar de utilizar la marca, logotipos, materiales y cualquier comunicación que sugiera autorización vigente.

## 25. Programa de instaladores externos

Veta Vertical podrá habilitar formularios, registros, bases de datos, programas o mecanismos para que instaladores del mercado, profesionales independientes, personas físicas con actividad empresarial, contratistas o prestadores de servicios externos proporcionen sus datos con el objeto de ser considerados para eventuales necesidades operativas de instalación, colaboración o prestación de servicios.

El registro, envío de datos, carga de documentos, entrevista, comunicación o manifestación de interés por parte de un instalador externo no crea relación laboral, subordinación, nómina, exclusividad, obligación de contratación, asignación mínima de proyectos, ingreso garantizado, sociedad, representación, franquicia, agencia, mandato o relación permanente con Veta Vertical.

Veta Vertical podrá evaluar, aprobar, rechazar, suspender o eliminar registros de instaladores externos conforme a sus necesidades, criterios técnicos, documentación, experiencia, disponibilidad, ubicación, cumplimiento fiscal, desempeño, referencias, capacitación, calidad, conducta, seguridad o cualquier otro criterio razonable.

Cuando Veta Vertical contrate servicios de instalación con instaladores externos para ejecutar trabajos cobrados y facturados por Veta Vertical frente al cliente, dichos instaladores actuarán como terceros subcontratados o prestadores independientes, sin perjuicio de la responsabilidad que Veta Vertical asuma frente al cliente conforme a la operación específica, cotización, factura, orden de servicio, garantía y legislación aplicable.

## **26. Recursos descargables y materiales digitales**

Veta Vertical podrá poner a disposición de usuarios, clientes, distribuidores, instaladores externos o terceros interesados recursos descargables, incluyendo fichas técnicas, guías de instalación, fotografías de producto, catálogos digitales, newsletters, infografías, banners, diseños, recursos gráficos, documentos técnicos, materiales promocionales, manuales, imágenes, renders, fichas comerciales y demás contenidos.

Salvo autorización expresa y por escrito, la descarga, consulta o acceso a dichos recursos no implica cesión, licencia amplia, transferencia de derechos, autorización de modificación, reproducción, distribución, venta, sublicencia, explotación comercial, uso de marca, creación de obras derivadas o uso irrestricto de dichos materiales.

El usuario podrá utilizar los materiales únicamente para fines informativos, de consulta, evaluación, promoción autorizada o uso legítimo relacionado con productos y servicios de Veta Vertical, conforme al tipo de usuario, autorización otorgada y lineamientos aplicables.

Veta Vertical podrá modificar, actualizar, retirar, sustituir, restringir o limitar el acceso a recursos descargables en cualquier momento, sin que ello genere derecho a indemnización, permanencia, disponibilidad continua o conservación de versiones anteriores.

## 27. Propiedad intelectual

Todos los derechos sobre marcas, nombres comerciales, avisos comerciales, logotipos, imagotipos, diseños, fotografías, renders, fotomontajes, imágenes, textos, catálogos, fichas, guías, manuales, contenidos, bases de datos, recursos gráficos, campañas, infografías, materiales técnicos, documentos, estructura del sitio, código, interfaces, elementos visuales y demás activos intangibles relacionados con Veta Vertical son propiedad de Veta Vertical o de sus respectivos titulares, proveedores, licenciados o terceros autorizados.

El uso del sitio web, descarga de recursos, acceso a cuentas, recepción de catálogos, autorización como distribuidor o comunicación comercial no otorga al usuario derecho de propiedad, licencia indefinida, cesión, autorización de explotación, modificación o uso no autorizado de dichos activos.

Queda prohibido reproducir, copiar, modificar, distribuir, comunicar públicamente, vender, sublicenciar, alterar, descompilar, explotar, registrar, usar como propio o aprovechar indebidamente cualquier contenido o activo de Veta Vertical sin autorización expresa y por escrito.

Veta Vertical se reserva el derecho de ejercer las acciones legales, comerciales o administrativas que correspondan ante cualquier uso indebido de su marca, materiales, contenidos, identidad corporativa, propiedad intelectual o activos intangibles.

## 28. Publicidad, promociones, campañas y materiales comerciales

Veta Vertical podrá realizar promociones, campañas, publicaciones, anuncios, descuentos, beneficios, precios especiales, activaciones, mailing, newsletters, contenidos publicitarios o comunicaciones comerciales en medios digitales, físicos o presenciales.

Toda promoción estará sujeta a vigencia, disponibilidad, restricciones, sucursal, inventario, productos participantes, condiciones de pago, condiciones comerciales, términos específicos y validación por parte de Veta Vertical. Cuando una promoción, campaña o condición especial comunique una vigencia determinada, dicha vigencia prevalecerá sobre la vigencia general de cotizaciones, siempre que la operación cumpla con las condiciones aplicables.

Las imágenes, renders, fotomontajes, fotografías, videos, diseños, escenarios, composiciones, ambientaciones, textos, anuncios, publicaciones o materiales promocionales podrán tener fines ilustrativos o aspiracionales y no necesariamente

representan la apariencia exacta, disponibilidad, instalación, resultado final, accesorios, condiciones de entrega o configuración real del producto.

## 29. Newsletter y comunicaciones comerciales

El usuario podrá suscribirse o recibir comunicaciones comerciales, promocionales, informativas, técnicas, newsletters, novedades, catálogos, invitaciones, campañas, recomendaciones, contenidos o mensajes relacionados con Veta Vertical, conforme a los medios y finalidades informadas en el Aviso de Privacidad.

El usuario podrá solicitar la baja u oposición a finalidades secundarias de mercadotecnia a través de los mecanismos señalados por Veta Vertical, incluyendo el correo **contacto@vetavertical.com** o los mecanismos de baja incluidos en comunicaciones electrónicas, cuando existan.

La baja de comunicaciones comerciales no impedirá que Veta Vertical envíe comunicaciones necesarias para la relación jurídica, comercial, administrativa, fiscal, técnica, de garantía, entrega, instalación, cobranza, atención, seguridad o cumplimiento de obligaciones.

## 30. Datos personales y Aviso de Privacidad

El tratamiento de datos personales realizado por Veta Vertical se registrará por el Aviso de Privacidad vigente, disponible a través del sitio web y canales oficiales correspondientes.

Al proporcionar datos personales mediante sitio web, formularios, cuentas, registros, WhatsApp, correo electrónico, llamadas, redes sociales, campañas, formularios de contacto, solicitudes de cotización, programas de distribuidores, programas de instaladores externos, compras, entregas, instalaciones, garantías o cualquier otro medio, el usuario reconoce que sus datos serán tratados conforme al Aviso de Privacidad aplicable.

El Aviso de Privacidad podrá contemplar, entre otras finalidades, atención de solicitudes, contacto, cotización, seguimiento comercial, facturación, cobranza, entrega, instalación, garantía, posventa, comunicaciones comerciales, análisis, medición, remarketing, uso de cookies, herramientas de rastreo, CRM, plataformas digitales y demás finalidades informadas en dicho documento.

En caso de discrepancia entre estos Términos y Condiciones y el Aviso de Privacidad respecto del tratamiento de datos personales, prevalecerá el Aviso de Privacidad en lo relativo a privacidad, protección de datos, derechos ARCO, transferencias, medios de contacto y finalidades de tratamiento.

## 31. Cookies, tecnologías de rastreo y herramientas digitales

El sitio web, formularios, campañas, landing pages, canales digitales y plataformas relacionadas con Veta Vertical podrán utilizar cookies, píxeles, etiquetas, herramientas de analítica, medición, publicidad, seguimiento, personalización, remarketing, automatización o tecnologías similares.

Entre dichas herramientas podrán encontrarse, de manera enunciativa mas no limitativa, Google Analytics, Google Tag Manager, Google Search Console, Google Merchant Center, Meta Pixel, TikTok, LinkedIn, herramientas de medición, formularios embebidos, plataformas publicitarias y tecnologías similares.

Estas tecnologías podrán utilizarse para funcionamiento del sitio, análisis estadístico, medición de campañas, mejora de experiencia, seguridad, personalización de contenidos, seguimiento comercial, remarketing, optimización publicitaria y demás finalidades informadas en el Aviso de Privacidad.

El usuario podrá configurar, limitar o deshabilitar cookies y tecnologías similares desde su navegador, dispositivo, preferencias del sitio, banners de cookies o mecanismos disponibles, según corresponda. La desactivación de ciertas tecnologías podría afectar la funcionalidad, experiencia o disponibilidad de algunos servicios.

## 32. Prevalencia documental

En caso de contradicción, discrepancia, diferencia, ambigüedad o conflicto entre la información contenida en el sitio web, redes sociales, campañas publicitarias, mensajes comerciales, catálogos, imágenes, renders, fotomontajes, fichas comerciales, conversaciones, correos, WhatsApp, cotizaciones, órdenes de venta, facturas, remisiones, fichas técnicas, guías de instalación, políticas específicas o cualquier otro documento o comunicación relacionada con productos o servicios de Veta Vertical, se aplicará el siguiente orden de prevalencia:

1. Contrato firmado por las partes, cuando exista.
2. Orden de venta o cotización aceptada y pagada.
3. Factura, remisión o comprobante correspondiente.
4. Ficha técnica y guía de instalación vigente del producto aplicable.
5. Términos y Condiciones publicados por Veta Vertical.
6. Políticas específicas comunicadas por escrito por Veta Vertical.
7. Catálogos, publicaciones, imágenes, renders, fotomontajes, redes sociales, campañas, anuncios, materiales gráficos o mensajes comerciales generales.

Los materiales visuales, publicitarios, comerciales o informativos tendrán carácter referencial, ilustrativo o promocional, salvo que sean expresamente incorporados en una cotización, orden de venta, contrato o documento comercial emitido por Veta Vertical.

Cada operación comercial específica se entenderá celebrada con la razón social que emita la cotización, factura, remisión, comprobante, orden de venta o documento correspondiente.

### **33. Limitación de responsabilidad**

Veta Vertical no será responsable por daños, pérdidas, afectaciones, costos, retrasos, errores, resultados, reclamaciones o consecuencias derivadas de:

1. Información incorrecta, incompleta, imprecisa o desactualizada proporcionada por el usuario o cliente.
2. Medidas incorrectas proporcionadas por el cliente.
3. Falta de levantamiento profesional cuando éste haya sido recomendado.
4. Uso indebido del producto.
5. Instalación realizada por terceros no contratados, cobrados ni facturados por Veta Vertical.
6. Instalación incorrecta o contraria a fichas técnicas o guías.
7. Manipulación, transporte o almacenamiento inadecuado.
8. Transporte designado por el cliente.
9. Condiciones no aptas del inmueble, humedad, filtraciones, desniveles, estructuras deficientes o instalaciones ocultas.
10. Variaciones propias de lote, tono, veta, textura, apariencia, pantalla, iluminación o fabricación.
11. Intervención, reparación, modificación o alteración por terceros.
12. Falta de mantenimiento.
13. Caso fortuito, fuerza mayor, hechos de terceros, retrasos de fleteras, clima, tráfico, bloqueos, desastres, fallas de proveedores o causas fuera del control razonable de Veta Vertical.
14. Uso no autorizado de marca, fichas, catálogos, imágenes o materiales.
15. Decisiones del cliente basadas en referencias visuales, renders, fotomontajes o imágenes ilustrativas sin validación técnica correspondiente.

Lo anterior no limitará ni excluirá derechos irrenunciables que correspondan al consumidor o cliente conforme a la legislación aplicable.

## 34. Fuerza mayor y caso fortuito

Veta Vertical no será responsable por incumplimientos, retrasos, afectaciones, suspensión de servicios, demoras en entrega, disponibilidad limitada, imposibilidad de instalación o cualquier otra consecuencia derivada de caso fortuito, fuerza mayor, hechos de autoridad, fenómenos naturales, incendios, inundaciones, bloqueos, huelgas, disturbios, fallas eléctricas, fallas de internet, fallas de sistemas, ciberataques, escasez de materiales, retrasos de proveedores, variaciones de importación, aduanas, transporte, cierre de vialidades, condiciones climáticas, accidentes, situaciones sanitarias, emergencias, restricciones gubernamentales o cualquier causa fuera del control razonable de Veta Vertical.

En dichos supuestos, Veta Vertical procurará informar al cliente y reprogramar, ajustar, gestionar o continuar la operación conforme a la disponibilidad, condiciones reales y legislación aplicable.

## 35. Canales oficiales de atención, reclamación y garantía

El canal principal para reclamaciones, garantías, incidencias o aclaraciones será el vendedor asignado al cliente, mediante WhatsApp y/o correo electrónico oficial.

Como canal complementario, el cliente podrá utilizar el correo electrónico:

**[contacto@vetavertical.com](mailto:contacto@vetavertical.com)**

Veta Vertical podrá designar canales adicionales, sustitutos o complementarios para atención, garantías, posventa, aclaraciones, seguimiento, escalamiento o controversias.

Toda comunicación formal deberá incluir información suficiente para identificar al cliente, producto, operación, fecha, cotización, factura, remisión, comprobante, evidencia, descripción de hechos y solicitud concreta.

Las comunicaciones informales, incompletas, realizadas en redes sociales, comentarios públicos, perfiles no oficiales, cuentas personales o canales no verificables podrán requerir canalización a los medios oficiales para su atención formal.

## 36. Legislación aplicable, domicilio contractual y solución de controversias

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán conforme a las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos. Para efectos contractuales, comerciales, administrativos y de notificación, Veta Vertical señala como domicilio principal el ubicado en Cto. San Eduardo 109, Rinconada del Bosque, C.P. 45019, Zapopan, Jalisco, México, sin perjuicio de las demás sucursales, puntos de atención o domicilios comerciales que pueda operar.

En caso de controversia relacionada con operaciones mercantiles, comerciales, B2B, distribuidores, instaladores externos, proveedores, profesionales independientes, contratistas, arquitectos, interioristas o personas morales, las partes procurarán resolverla previamente mediante comunicación formal a través de los canales oficiales de Veta Vertical.

De no alcanzarse una solución, las partes se someterán a la jurisdicción de los tribunales competentes del Estado de Jalisco, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de domicilio presente o futuro, salvo disposición legal aplicable en contrario.

Tratándose de relaciones con consumidores finales, lo anterior se entenderá sin perjuicio de los derechos que correspondan conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la intervención que, en su caso, pudiera corresponder a la Procuraduría Federal del Consumidor u otra autoridad competente.

## 37. Modificaciones a los Términos y Condiciones

Veta Vertical podrá modificar, actualizar, complementar, sustituir o ajustar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, con el objeto de reflejar cambios legales, regulatorios, operativos, comerciales, tecnológicos, administrativos, fiscales, de sitio web, productos, servicios, políticas internas, programas comerciales o prácticas de la empresa.

La versión vigente será publicada en el sitio web principal **vetavertical.com** o en el medio que Veta Vertical determine. Se recomienda al usuario revisar periódicamente este documento para conocer la versión aplicable.

El uso continuado del sitio web, canales, formularios, recursos, servicios o relaciones comerciales con Veta Vertical después de la publicación de modificaciones implicará la aceptación de la versión actualizada, salvo que por disposición legal o contractual se requiera una aceptación expresa.

## 38. Disposiciones finales

La nulidad, invalidez o inaplicabilidad de alguna disposición de estos Términos y Condiciones no afectará la validez, obligatoriedad o aplicabilidad de las demás disposiciones, las cuales continuarán produciendo efectos en la máxima medida permitida por la legislación aplicable.

La falta de ejercicio por parte de Veta Vertical de cualquier derecho, acción, facultad o disposición contenida en estos Términos y Condiciones no constituirá renuncia a ejercerlo posteriormente.

Los encabezados utilizados en este documento tienen fines organizativos y no limitarán ni modificarán el alcance jurídico de las cláusulas correspondientes.

Los presentes Términos y Condiciones deberán interpretarse de manera integral, armónica y conforme a la legislación aplicable, la buena fe, la naturaleza de la operación, la documentación comercial correspondiente y los derechos irrenunciables que correspondan a clientes o consumidores cuando resulten aplicables.

## 39. Datos de contacto

Para dudas, aclaraciones, comunicaciones, reclamaciones, solicitudes de garantía, seguimiento comercial o asuntos relacionados con estos Términos y Condiciones, el usuario podrá contactar a Veta Vertical mediante:

**Domicilio contractual principal:** Cto. San Eduardo 109, Rinconada del Bosque, C.P. 45019, Zapopan, Jalisco, México.

**Teléfono:** 33 2876 2411.

**WhatsApp general:** 33 1704 6321.

**Correo electrónico complementario:** [contacto@vetavertical.com](mailto:contacto@vetavertical.com).

**Sitio web principal:** [vetavertical.com](http://vetavertical.com).