POLÍTICA DE CANCELACIONES

YO ZEN

Última actualización: 10 de septiembre de 2026

1. Identificación

YO ZEN es una marca comercial operada por Carlos Maya Chávez, con domicilio fiscal en Calle Capulines No. 23, Col. Jardines de San Mateo, C.P. 53240, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México.

Correo electrónico de atención: info@yozen.mx

2. Cancelaciones de compras realizadas en línea

Las compras realizadas a través de yozen.mx están sujetas a la legislación mexicana aplicable en materia de protección al consumidor.

En las operaciones realizadas mediante medios electrónicos, el consumidor podrá ejercer el derecho de revocación dentro del plazo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los términos y condiciones previstos por dicha legislación.

La solicitud deberá realizarse por escrito al correo info@yozen.mx, proporcionando:

- Nombre del comprador.
- Número de pedido.
- Fecha de compra.
- Producto adquirido.
- Motivo de la cancelación, cuando resulte necesario para identificar la solicitud.
- Datos necesarios para procesar el reembolso.

3. Cancelación de productos fabricados bajo pedido

Los productos que no se comercializan como productos disponibles para compra directa en la tienda en línea y que sean elaborados específicamente a solicitud del cliente se considerarán productos fabricados bajo pedido.

Estos pedidos pueden implicar la selección o adquisición específica de materiales, telas, maderas, colores, acabados u otras características solicitadas por el cliente.

Una vez transcurrido el plazo legal aplicable para ejercer el derecho de revocación, no procederá la cancelación voluntaria del pedido, debido a que YO ZEN puede haber adquirido materiales específicos y/o iniciado el proceso de fabricación destinado exclusivamente a dicho pedido.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos que correspondan al consumidor conforme a la legislación aplicable.

4. Gastos de envío

Cuando una cancelación dé lugar a un reembolso, el costo del envío se determinará de acuerdo con el estado en que se encuentre el servicio de transporte.

Si la guía de envío aún no ha sido utilizada por la empresa transportista y Envia.com permite su cancelación y recuperación, el costo del envío no será descontado del reembolso.

Si la guía ya fue utilizada, escaneada, recolectada o se encuentra en proceso de transporte, y el costo del servicio ya no puede ser recuperado, dicho importe podrá ser descontado del monto a reembolsar.

YO ZEN utilizará Envia.com como plataforma para la gestión de los servicios de envío y la empresa transportista seleccionada será la encargada de realizar el transporte y la entrega conforme a sus propios términos y condiciones.

5. Comisión por procesamiento del pago

Los pagos realizados en la tienda en línea son procesados mediante Stripe.

Cuando una cancelación implique un reembolso y la comisión cobrada por la plataforma de pago no sea recuperable por YO ZEN, podrá descontarse del importe a reembolsar la comisión efectivamente generada por el procesamiento del pago.

En ningún caso se cobrará una comisión de cancelación cuando no exista un reembolso o cuando no se haya generado dicha comisión.

6. Reembolsos

Una vez que YO ZEN determine que la cancelación y el reembolso son procedentes, se gestionará la devolución del importe correspondiente utilizando el mismo medio de pago empleado para realizar la compra, cuando técnicamente sea posible.

El monto del reembolso será determinado considerando, en su caso:

• El importe efectivamente pagado por el producto.
• El costo de envío que, conforme a esta política, sea recuperable o no recuperable.
• Las comisiones de procesamiento de pago efectivamente generadas y no recuperables.
• Cualquier otro concepto que legalmente corresponda.

7. Cancelaciones por defectos o incumplimiento

Esta Política de Cancelaciones no limita los derechos del consumidor cuando el producto presente un defecto de fabricación, no corresponda con lo solicitado, presente daños atribuibles al proceso de fabricación o se actualice cualquier otro supuesto previsto por la legislación aplicable.

En estos casos, la solicitud será evaluada conforme a la Política de Garantías, Cambios y Devoluciones de YO ZEN y a la legislación mexicana vigente.

8. Solicitud de cancelación

Toda solicitud de cancelación deberá enviarse a: info@yozen.mx

YO ZEN confirmará la recepción de la solicitud y revisará el estado del pedido, producción y envío para determinar el procedimiento aplicable.

La recepción de una solicitud no significa automáticamente que la cancelación haya sido aceptada. La procedencia de la cancelación será confirmada por YO ZEN de acuerdo con esta política y la legislación aplicable.

9. Aceptación

Al realizar una compra a través de yozen.mx, el cliente reconoce haber tenido acceso a esta Política de Cancelaciones y acepta sus términos, sin perjuicio de los derechos que le correspondan conforme a la legislación mexicana de protección al consumidor.

YO ZEN
Carlos Maya Chávez
info@yozen.mx