TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRA

YO ZEN

Última actualización: 8 de septiembre de 2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

Los presentes Términos y Condiciones regulan las compras realizadas a través del sitio web yozen.mx.

El proveedor es Carlos Maya Chávez, quien opera comercialmente bajo la marca YO ZEN.

Domicilio fiscal: Calle Capulines No. 23, Colonia Jardines de San Mateo, C.P. 53240, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México.

Correo electrónico de contacto: info@yozen.mx

YO ZEN es una marca registrada ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial bajo el Registro No. 2820067, titularidad de Carlos Maya Chávez, correspondiente a la Clase 20.

2. OBJETO

Los presentes Términos y Condiciones establecen las reglas aplicables a la compra de mobiliario y productos comercializados por YO ZEN a través de su sitio web.

Al realizar una compra, el cliente declara haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones, así como el Aviso de Privacidad disponible en el sitio web.

3. PRODUCTOS FABRICADOS BAJO PEDIDO

Los productos de YO ZEN son, en su caso, fabricados bajo pedido.

El cliente podrá seleccionar las características disponibles para cada producto, incluyendo, según corresponda:

- Color de la tela.
- Color de la madera.
- Acabados.
- Otras características que se encuentren disponibles en la página al momento de realizar la compra.

Las características, imágenes, colores y acabados mostrados en el sitio tienen como finalidad permitir al cliente conocer las opciones disponibles. Pueden existir variaciones razonables derivadas de materiales naturales, procesos artesanales, pantallas o condiciones de iluminación.

4. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

En el sitio web podrán mostrarse tanto productos disponibles como productos que requieran fabricación bajo pedido.

La disponibilidad indicada en la página estará sujeta a las existencias y capacidad de producción al momento de realizar la compra.

En caso de que, por una circunstancia excepcional, YO ZEN no pueda producir o entregar un producto adquirido, se comunicará esta situación al cliente y se procederá conforme a la legislación aplicable.

5. PRECIO

El precio mostrado en la página corresponde al producto seleccionado.

El precio del producto no incluye el costo del flete, salvo que expresamente se indique lo contrario.

Antes de finalizar la compra, el cliente podrá conocer el costo del envío disponible para su pedido y seleccionar, mediante la plataforma Envia.com, la opción de empresa transportista y tiempo de entrega disponible.

6. FORMA DE PAGO

Las compras deberán ser pagadas al 100% por anticipado.

Los pagos electrónicos podrán ser procesados mediante Stripe.

La confirmación del pedido estará sujeta a la recepción y validación del pago correspondiente.

YO ZEN podrá conservar la información necesaria para identificar y comprobar la operación, incluyendo monto, fecha, referencia y estatus del pago.

7. CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO

Una vez confirmado el pago, el pedido será considerado formalmente realizado y podrá iniciar el proceso de fabricación.

El cliente deberá revisar cuidadosamente antes de confirmar su compra:

- Producto.
- Cantidad.
- Color de tela.
- Color de madera.
- Acabados.
- Dirección de entrega.
- Datos de contacto.
- Opción de envío seleccionada.

8. MODIFICACIONES AL PEDIDO

Una vez realizado y pagado el pedido, el cliente podrá solicitar modificaciones en los acabados, color de tela o color de madera hasta 5 días naturales posteriores a la realización del pedido.

Las modificaciones deberán solicitarse por escrito a través de los medios de contacto de YO ZEN.

Después de dicho plazo, el pedido podrá encontrarse en proceso de fabricación y cualquier modificación estará sujeta a la viabilidad de producción y, en su caso, a los costos adicionales que genere.

9. TIEMPO DE FABRICACIÓN

El tiempo aproximado de fabricación es de 3 semanas.

A este periodo deberá agregarse el tiempo correspondiente al envío seleccionado por el cliente.

Los tiempos de fabricación son estimados y pueden variar por disponibilidad de materiales, características del pedido, volumen de producción o circunstancias extraordinarias.

10. ENVÍOS

YO ZEN utiliza Envia.com como plataforma de gestión de servicios logísticos y de envío.

Antes de realizar el pago, el cliente podrá consultar las opciones disponibles y seleccionar la empresa transportista y modalidad de envío que corresponda.

Para envíos dentro de México, el tiempo de transporte estimado podrá ser de hasta 7 días, dependiendo de la empresa transportista y modalidad seleccionada.

El tiempo total estimado de entrega será, por tanto, el resultado de sumar el tiempo aproximado de fabricación, cuando aplique, más el tiempo correspondiente al servicio de transporte seleccionado.

11. DATOS DE ENTREGA

El cliente será responsable de proporcionar correctamente:

- Nombre del destinatario.
- Dirección completa.
- Código postal.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Cualquier información adicional requerida para facilitar la entrega.

Si el cliente proporciona una dirección incorrecta, incompleta o insuficiente, cualquier costo adicional generado por la empresa transportista podrá ser trasladado al cliente cuando corresponda.

12. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA

Si el destinatario no se encuentra disponible para recibir el pedido, se aplicarán las condiciones y procedimientos de la empresa transportista seleccionada.

De acuerdo con los términos de Envia.com, dependiendo de la paquetería pueden realizarse nuevos intentos de entrega o el paquete puede permanecer temporalmente en un centro de distribución. En algunos casos, después de los intentos establecidos, el paquete puede ser devuelto al remitente y generar costos adicionales.

Los costos derivados de una imposibilidad de entrega imputable al cliente podrán ser trasladados al cliente.

13. DAÑOS O FALTANTES DURANTE EL TRANSPORTE

El cliente deberá revisar el estado del paquete y del producto al momento de recibirlo.

En caso de detectar daños, faltantes o algún incidente relacionado con el transporte, deberá reportarlo inmediatamente y, en todo caso, dentro del plazo establecido por la plataforma y la empresa transportista correspondiente.

Los términos actuales de Envia.com establecen un plazo de 24 horas posteriores a la entrega para presentar reclamaciones por daños o faltantes en el servicio de paquetería.

La reclamación deberá acompañarse de la evidencia solicitada, que puede incluir fotografías, video, fotografías del empaque, número de guía, comprobante de compra, factura o documento que acredite el valor del producto, y cualquier otra documentación requerida por la paquetería.

YO ZEN proporcionará al cliente la información y documentación que razonablemente tenga disponible para apoyar la gestión de la reclamación.

La resolución de la reclamación estará sujeta a las condiciones de la empresa transportista y, cuando corresponda, al procedimiento gestionado mediante Envia.com.

14. CANCELACIÓN DEL PEDIDO

El cliente podrá solicitar la cancelación del pedido dentro de los 5 días naturales posteriores a la realización del pedido, sin perjuicio de los derechos de revocación que correspondan conforme a la legislación aplicable.

Cuando proceda una cancelación y exista una cantidad a devolver, se podrán descontar los costos efectivamente generados y no recuperables relacionados con la operación, incluyendo la comisión cobrada por la plataforma de pago y, en su caso, el costo del flete cuando éste ya haya sido contratado, ejecutado o pagado al proveedor correspondiente.

Cuando el flete todavía no haya sido ejecutado ni pagado, no se descontará dicho concepto.

Las solicitudes deberán enviarse a info@yozen.mx.

15. CAMBIO DE PRODUCTO

El cliente podrá solicitar un cambio dentro de los 5 días naturales posteriores a la realización del pedido, sujeto a las condiciones de esta sección.

Cambio por producto de igual precio

Cuando el nuevo producto tenga el mismo precio que el producto originalmente adquirido, no habrá diferencia de precio.

Si el flete todavía no ha sido ejecutado ni pagado, no se generará un cargo por dicho concepto.

Cambio por producto de mayor precio

Cuando el nuevo producto tenga un precio mayor, el cliente deberá pagar únicamente la diferencia entre ambos productos.

Si el flete todavía no ha sido ejecutado ni pagado, no se generará el costo correspondiente al envío anterior.

Cambio por producto de menor precio

Cuando el nuevo producto tenga un precio menor, la diferencia a favor del cliente será objeto de reembolso.

Del importe que corresponda devolver podrá descontarse:

• El 5% correspondiente a la comisión cobrada por la plataforma de pago.
• El costo del flete cuando éste ya haya sido efectivamente ejecutado o pagado al proveedor.

Cuando el flete no haya sido ejecutado ni pagado, no se descontará dicho concepto.

Los cambios estarán sujetos a disponibilidad y a la viabilidad de producción del nuevo producto.

16. DEVOLUCIONES

Cuando proceda una devolución por las causas permitidas conforme a la legislación aplicable y a estos Términos, el producto deberá entregarse en:

Zamora 175, Colonia Condesa, Ciudad de México.

Para devoluciones voluntarias que no deriven de un defecto de fabricación o incumplimiento imputable a YO ZEN, el producto deberá:

• Encontrarse sin uso.
• No presentar daños.
• Conservar, en la medida aplicable, su empaque y elementos de protección.
• Corresponder al producto adquirido.

Cuando la devolución sea procedente por decisión del cliente y no corresponda a un defecto, incumplimiento o garantía, el costo del traslado del producto para su devolución será a cargo del cliente, cuando legalmente corresponda.

17. REEMBOLSOS

Cuando proceda un reembolso, YO ZEN realizará la devolución correspondiente dentro del plazo establecido en estos Términos o en la legislación aplicable.

Para las devoluciones voluntarias aceptadas conforme a la política comercial de YO ZEN, el reembolso se realizará dentro de los 7 días hábiles posteriores a la recepción del producto devuelto, una vez que se haya verificado que cumple con las condiciones aplicables.

Cuando corresponda, podrán descontarse del importe a devolver:

• La comisión de la plataforma de pago.
• El costo del flete que haya sido efectivamente ejecutado o pagado y que no sea recuperable.

No se descontará el flete cuando éste no haya sido ejecutado ni pagado al proveedor.

Los descuentos anteriores no aplicarán cuando la legislación establezca un tratamiento diferente para una devolución, garantía, revocación, incumplimiento o defecto imputable al proveedor.

18. DEFECTOS DE FABRICACIÓN Y GARANTÍA

YO ZEN otorgará una garantía de 90 días naturales contados a partir de la entrega del producto, sin perjuicio de los derechos que correspondan al consumidor conforme a la legislación aplicable.

La garantía comprende defectos de fabricación o materiales que sean imputables a YO ZEN.

Para solicitar la aplicación de la garantía, el cliente deberá comunicarse a info@yozen.mx.

La solicitud deberá incluir:

• Número de pedido.
• Fecha de compra.
• Descripción detallada del problema.
• Fotografías y/o videos.
• Evidencia que permita identificar el defecto.
• Cualquier información adicional razonablemente necesaria para evaluar la reclamación.

Acreditación del defecto

El cliente deberá proporcionar evidencia suficiente que permita identificar y evaluar el supuesto defecto de fabricación.

YO ZEN podrá solicitar fotografías, videos, información sobre el uso del producto y, cuando resulte necesario, realizar una inspección física del producto para determinar el origen de la falla o daño.

La garantía no cubre daños derivados de:

• Uso inadecuado.
• Accidentes.
• Golpes.
• Negligencia.
• Modificaciones realizadas por el cliente o terceros.
• Reparaciones realizadas por personas no autorizadas.
• Uso distinto al previsto para el producto.
• Desgaste normal derivado del uso.

• Daños derivados de condiciones ambientales o de almacenamiento inadecuadas.
• Daños ocasionados por el transporte cuando éstos correspondan al procedimiento de reclamación de la empresa transportista.

La determinación de si existe un defecto de fabricación deberá realizarse de manera objetiva y conforme a la evidencia disponible, sin que esta cláusula limite los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

19. PÓLIZA DE GARANTÍA

La garantía será documentada por escrito y establecerá su alcance, duración, condiciones y mecanismos para hacerla efectiva.

La póliza de garantía se entregará al consumidor conforme a las disposiciones legales aplicables.

20. PRODUCTOS PERSONALIZADOS

Debido a que determinados productos son fabricados bajo pedido y pueden incorporar características seleccionadas específicamente por el cliente, como color de tela y color de madera, el cliente deberá revisar cuidadosamente sus elecciones antes de confirmar el pedido.

La fabricación bajo pedido no elimina ni limita los derechos que la legislación de protección al consumidor reconozca al cliente.

Una vez transcurridos los 5 días establecidos para solicitar modificaciones, cualquier cambio adicional estará sujeto al estado de fabricación del producto y a la posibilidad de realizarlo.

21. ATENCIÓN A CLIENTES, QUEJAS Y ACLARACIONES

Para cualquier duda, aclaración, solicitud de cambio, devolución, garantía o reclamación relacionada con una compra, el cliente podrá comunicarse a:

info@yozen.mx

El cliente deberá proporcionar su número de pedido y la información necesaria para identificar la operación.

22. AVISO DE PRIVACIDAD

El tratamiento de los datos personales proporcionados por el cliente se realizará conforme al Aviso de Privacidad Integral de YO ZEN, disponible en yozen.mx.

23. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

YO ZEN podrá modificar estos Términos y Condiciones cuando resulte necesario por cambios en sus procesos, productos, servicios o disposiciones legales aplicables.

La versión vigente estará disponible en yozen.mx.

Las modificaciones no afectarán las condiciones de una compra que ya haya sido confirmada, salvo que resulte necesario por disposición legal.

24. ACEPTACIÓN

Antes de finalizar una compra, el cliente deberá tener la posibilidad de consultar estos Términos y Condiciones y aceptar expresamente los términos aplicables a la operación.

El cliente reconoce que ha tenido acceso a la información relativa al producto, precio, características, costo de envío, forma de pago y condiciones de compra antes de confirmar la operación.