

POLÍTICA DE VENTAS, CAMBIOS, REEMBOLSOS Y CANCELACIONES

Términos y condiciones

Política de Ventas - México

Gracias por comprar en Heartbeat las invitaciones inteligentes más increíbles del mundo. Agradecemos que te guste comprar las cosas geniales que creamos. También queremos asegurarnos de que tengas una experiencia gratificante mientras estás explorando, evaluando y comprando nuestros productos, ya sea en el sitio oficial de Heartbeat en www.heartbeat.com.mx, con un distribuidor autorizado o por teléfono a través del Centro de Atención de Heartbeat. Para que sea visualmente más fácil para todos, nos referiremos a todas las anteriores como el Heartbeat.

Al igual que con cualquier experiencia de compra, existen términos y condiciones que aplican para los productos y servicios Heartbeat. Lo más importante que hay que recordar es que al solicitar un pedido o realizar una compra en Heartbeat, estás aceptando los términos establecidos a continuación, junto con la Política de Privacidad, el Contrato de licencia de invitaciones inteligentes Heartbeat y los Términos y Condiciones de uso de Heartbeat.

Toda transacción de compraventa es realizada con Heartbeat a través de su representante legal C. Cristopher Salas, quien puede ser localizado en la dirección de correo electrónico: cristopher.salas06@gmail.com responsable de datos personales recabados para dichas transacciones, mismos que serán tratados conforme a lo dispuesto en nuestro Aviso de Privacidad.

Productos

Invitaciones Inteligentes

Heartbeat ofrece como principal servicio la contratación de invitaciones inteligentes, las cuales en su expresión más simple son micro sitios web que contienen información relevante de los eventos de los usuarios, mismos que proporcionan dicha información a través de los medios que Heartbeat solicita, una vez que los usuarios proporcionan dicha información Heartbeat se encarga de diseñar el micro sitio web en su totalidad y una vez terminado se entrega al usuario que contrató el servicio un enlace web mediante algún subdominio del dominio www.heartbeat.com.mx con el cual se puede acceder al micrositio web desde cualquier navegador web siempre y cuando el dispositivo cuente con conexión a Internet.

Confirmación inteligente de asistencia

La confirmación inteligente de asistencia es un servicio que Heartbeat ofrece, el cual consiste en que el cliente proporciona una lista de invitados con sus datos de contacto y Heartbeat se encarga de gestionar la confirmación de la asistencia, efectuando una serie de 6 pasos, programados y con diferentes acciones a ejecutar, que pueden incluir, llamadas a

los invitados, envío de pases digitales, atención vía telefónica, etc. Para más detalles puede consultar el sitio www.heartbeat.com.mx y conocer el servicio a fondo.

Medios oficiales de venta

Heartbeat comercializa productos y servicios los cuales son publicados a través del sitio oficial de Heartbeat en www.heartbeat.com.mx en donde el cliente puede localizar información relacionada con dichos productos o servicios, tal como su funcionamiento, apariencia, entre otros. El sitio de Heartbeat brinda información a los clientes para que conozcan de forma detallada dichos productos y servicios, por lo anterior Heartbeat acepta que la información publicada en el sitio oficial corresponde a las características tanto físicas como tecnológicas de dichos productos o servicios.

Heartbeat adicionalmente maneja cuentas en redes sociales como parte de mecanismos adicionales para mantener contacto con los clientes, informarles sobre nuestros productos o servicios, compartir información, catálogos, hacerle llegar promociones especiales, entre otros, por ello Heartbeat pone a su disposición la información de las cuentas oficiales en redes sociales, siendo estas las únicas reconocidas por Heartbeat para atender las inquietudes y necesidades de nuestros clientes.

Cuenta oficial de Facebook: <https://www.facebook.com/heartbeat.invit>

Cuenta oficial de WhatsApp: +52 55 24 27 54 09

Cuenta oficial de Instagram: @heartbeat.invit

Cuenta oficial de Twitter: @heartbeat_invit

Canal oficial de YouTube: https://www.youtube.com/channel/UCh_S7v-33QVss9lt91Dajiw

Correo electrónico: heartbeat.invit@gmail.com

Teléfono: +52 55 60 49 86 53

SMS: +52 55 24 27 54 09 / +52 55 60 49 86 53

El cliente será responsable de validar que la información que le es proporcionada por Heartbeat proviene de las fuentes oficiales de Heartbeat mismas que se mencionan anteriormente.

Heartbeat se deslinda totalmente de la información que sea compartida con nuestros clientes mediante algún otro medio de comunicación no reconocido por Heartbeat en el listado anterior.

Heartbeat agradece a sus usuarios o clientes reportar cualquier información compartida en nombre de Heartbeat, sus productos o servicios, a la siguiente dirección de correo electrónico: heartbeat.invit@gmail.com adjuntando evidencia del mal uso que pudiesen estar dando terceras personas o entidades a la información de Heartbeat o de sus clientes.

Procedimiento de una venta

Una vez que un cliente está interesado en adquirir alguno de los productos o servicios ofertados en www.heartbeat.com.mx o en alguna de nuestras redes sociales oficiales. Se considera que desea comenzar un procedimiento de compra con nosotros, para ser lo más

claros posible con nuestros clientes, detallamos a continuación un procedimiento de compra que tendrá lugar con nosotros.

- a. Si un cliente nos contacta le ofrecemos información de nuestros productos y servicios tanto físicos como digitales, atendemos sus dudas e inquietudes al respecto, dicha información será proporcionada por Heartbeat a través del mismo medio por el cual nos contactó, pero si el cliente lo desea podrá solicitarnos información por algún otro medio de contacto, mismo que será atendido por Heartbeat si disponemos de él.
- b. Heartbeat proporcionará elementos gráficos, multimedia, enlaces a redes sociales o a www.heartbeat.com.mx para que el cliente pueda conocer más a fondo nuestros productos o servicios así mismo le compartiremos nuestros catálogos disponibles para que pueda tener una muestra clara del producto o servicio que está interesado en adquirir con nosotros.
- c. Heartbeat proporcionará elementos gráficos, multimedia o enlaces a redes sociales o a www.heartbeat.com.mx para que el cliente pueda conocer los costos de los productos o servicios de su interés y las formas de pago disponibles.
- d. Heartbeat indicará los tiempos y mecanismos de entrega para los diferentes productos o servicios Heartbeat.
- e. En caso de que el cliente decida comprar o contratar alguno de los productos o servicios Heartbeat, deberá elegir un método de pago, Heartbeat le enviará la información necesaria para efectuar el pago correspondiente mediante alguno de los métodos de pago aceptados por Heartbeat.
- f. Una vez que el cliente notifique a Heartbeat que ha efectuado el pago correspondiente deberá proporcionar el comprobante del pago a Heartbeat por el medio de contacto que elija, durante la siguiente hora recibirá por parte de Heartbeat al medio de contacto de su elección un comprobante de compra digital, el cual contendrá el folio de la compra, el nombre del o los productos o servicios adquiridos, el código del producto o servicio, el nombre del paquete adquirido, la fecha de vigencia del producto o servicio en caso de aplicar, el costo individual de cada producto o servicio, el subtotal, el costo del envío en caso de aplicar, y el total de la compra. Dicho comprobante deberá ser conservado por el cliente para cualquier aclaración, cancelación, reembolso o cambio en caso de aplicar.
- g. Junto con el comprobante de compra el cliente decidirá el medio por el cual deberá compartir la información necesaria para que Heartbeat desarrolle su invitación inteligente y una vez recibida dicha información Heartbeat comenzará a desarrollar el producto o servicio del cliente y deberá entregarlo en el plazo de tiempo establecido. en caso de que el cliente no cuente con la información completa podrá fijar una fecha en que podrá enviarla a Heartbeat y solo en ese caso Heartbeat entregará el producto o servicio en la fecha elegida por el cliente, siempre que esta no sea menor a la que estableció Heartbeat en un inicio. Cuando el usuario comparte la información y datos requeridos para desarrollar sus productos o

servicios con Heartbeat acepta en su totalidad nuestra Política de Privacidad y se sujeta a un contrato de cesión de derechos de las imágenes proporcionadas.

- h. Una vez que el cliente recibe el enlace de la invitación inteligente, deberá revisarlo para evaluar su desempeño y confirmar que la apariencia corresponde con lo indicado, y el cliente dispondrá de un lapso de 72 horas para reportar cualquier error de redacción, funcionamiento o inconsistencia en la invitación inteligente, mismo que será corregido por Heartbeat en un lapso que no deberá exceder 48 horas. dichas correcciones solo en el sentido en que Heartbeat haya cometido errores según lo pactado previamente.
- i. Si el cliente no desea corregir errores en la invitación inteligente, dispone de hasta 3 modificaciones en el diseño, lo cual contempla: fuentes tipográficas, colores, imágenes o fotografías o textos o frases, mismos que deberán de ser indicados y serán cambiados por Heartbeat sin costo alguno. En caso de que el cliente solicite más de 3 modificaciones se podría requerir un costo adicional el cual le será indicado para su aceptación. Cualquier cambio en el funcionamiento o efectos de la invitación inteligente no será aceptado por Heartbeat. Estas 3 modificaciones en el diseño podrán solicitarse hasta 5 días antes del evento y Heartbeat dispondrá de 48 horas para efectuar los cambios.
- j. Únicamente existen 3 datos que podrán ser cambiados ilimitadamente por Heartbeat a petición del cliente, los cuales son: fecha del evento, hora del evento, ubicación o sedes del evento (para secciones de ubicación y afterparty) y podrá agregar modificaciones a la sección In Memoriam. Estos cambios podrán ser solicitados por el cliente comunicándose con Heartbeat por cualquier medio de contacto oficial y enviar los nuevos datos, mismos que Heartbeat modificará en un lapso que no excederá las 48 horas.

Estos pasos contemplan un procedimiento de compra normal, cualquier procedimiento no contemplado en estos términos y condiciones podrá ser consultado con Heartbeat.

Cuando el usuario contrata el servicio acepta el mismo en todos sus aspectos, dando por entendido que el usuario tiene conformidad con el paquete contratado, aceptando en consecuencia el costo, la funcionalidad, la apariencia, y los tiempos que dicho servicio estará disponible. Dando por entendido que el usuario recibió toda esta información antes de contratar el servicio.

Precios y correcciones de precios

Heartbeat se reserva el derecho a cambiar los precios de los productos y servicios Heartbeat anunciados en el sitio oficial de Heartbeat en www.heartbeat.com.mx o en cualquiera de sus plataformas de comercialización y/o anuncios publicitarios en el momento que determine así como también de efectuar cualquier corrección de precio de aquellos productos que pudieran ocurrir inadvertidamente. Podrás obtener información adicional sobre los precios en otros apartados de estos términos y condiciones.

En caso de que el cliente detecte que al momento de pagar existe un error en el monto a cubrir, deberá informar directamente a Heartbeat para que lo corrija y reenvíe el mecanismo del pago y se pueda efectuar con normalidad.

Los precios de los productos y servicios Heartbeat son publicados en pesos mexicanos. Si estás pagando tu compra con una tarjeta internacional, Visa, Mastercard o American Express, el precio de compra podría fluctuar de acuerdo al tipo de cambio. Adicionalmente, tu banco o emisor de tarjeta de crédito pueden cobrar cargos de conversión de moneda extranjera, mismos que pueden incrementar el costo total de tu compra. Por favor contacta a tu banco o emisor de tarjeta de crédito para consultar dichos cargos.

Medios de pago

Cuando el usuario o cliente desea adquirir o contratar un producto o servicio ofertado por Heartbeat, se le comunicarán los medios de pago de los cuales dispone para cubrir el costo total del producto o servicio. De entre todos los medios de pago avalados por Heartbeat, el que sea elegido será a elección del o los clientes para realizar las transacciones relativas a las compras de los productos o servicios. Los clientes tienen la obligación de verificar los datos registrados en los métodos de pago para comprar los productos en el Sitio, por tal razón será responsabilidad total de los clientes los datos y métodos de pago que empleen para dicho fin.

a. Medios de pago aceptados

Para la compra o contratación de los productos o servicios en el sitio se aceptan como medio de pago cualquiera de los siguientes:

1. Depósitos directos en ventanilla de sucursal bancaria.
2. Transferencias electrónicas de fondos.
3. Depósitos a cuentas desde tiendas Oxxo.
4. Links de cobro y QR de cobro de Mercado Pago.
5. Sistema de cobro con QR CoDi del Banco de México.

Una vez que el cliente manifieste su deseo de efectuar el pago por productos y servicios adquiridos por Heartbeat, se le proporcionarán los datos correspondientes para efectuar dichos pagos conforme al método de pago que ha elegido.

Heartbeat hace del conocimiento del cliente que los datos para procesar el pago le serán enviados mediante el medio de transmisión de su elección que puede incluir, llamada telefónica, correo electrónico, SMS, WhatsApp, Messenger o correo electrónico. El cliente será responsable de validar que la información que le es proporcionada por Heartbeat proviene de las fuentes oficiales de Heartbeat mismas que pueden ser las siguientes:

Cuenta oficial de Facebook: <https://www.facebook.com/heartbeat.invit>

Cuenta oficial de WhatsApp Business: +52 55 24 27 54 09

Cuenta oficial de Instagram: @heartbeat.invit

Cuenta oficial de Twitter: @heartbeat_invit

Correo electrónico: heartbeat.invit@gmail.com

Teléfono: +52 55 60 49 86 53

SMS: +52 55 24 27 54 09 / +52 55 60 49 86 53

Los medios que el cliente emplee para efectuar el costo del producto o servicio que adquiere con Heartbeat puede incluir: Tarjetas de Crédito y/o Débito autorizadas por Visa, MasterCard o American Express. Pagos en efectivo a través de establecimientos autorizados. La información relativa a este pago será visible al momento de que los clientes inicien con el proceso de compra. Transferencia electrónica de fondos. PayPal y otros medios similares aceptados por la ley.

Las entidades bancarias responsables de procesar los pagos entre el cliente y Heartbeat tienen distintos Términos y condiciones de uso, Avisos de Privacidad y Políticas de Reembolso mismos que deberán ser consultados por el cliente a su entera responsabilidad.

b. Fallas con el medio de pago

En caso de que existan fallas para procesar la compra de los productos o servicios ofrecidos por Heartbeat, se notificará a los clientes de inmediato sobre la falla y en consecuencia el impedimento para procesar su pago. En caso de que las fallas deriven de transacciones o compras realizadas con tarjetas de crédito y/o débito, los clientes deberán contactar al emisor de sus tarjetas.

c. Notificación del pago recibido

Cuando el cliente informe a Heartbeat que ha cubierto el costo total del producto o servicio que desea adquirir, deberá proporcionar a Heartbeat mediante alguno de los canales de contacto oficiales electrónicos ofrecidos por Heartbeat y enlistados en el inciso a, el comprobante de dicho pago efectuado. En el momento en que Heartbeat lo reciba y coteje con su información bancaria se le enviará por el medio electrónico de su elección al cliente, el comprobante de compra del o los productos o servicios adquiridos con información relevante para su identificación.

Los tiempos de entrega del producto o servicio serán informados por Heartbeat previo al pago del cliente y podrán ser consultados a través del sitio web: www.heartbeat.com.mx.

Precio de los productos

Una vez que los clientes indiquen los productos o servicios que desean adquirir se les indicará el monto total a pagar, la forma de pago y en caso de que el cliente desee aplicar alguna promoción deberá mencionarlo a Heartbeat en el acuerdo previo y deberá cumplir con los Términos y condiciones que Heartbeat estableció para dicha promoción. Todos los precios en el sitio se encuentran en moneda nacional (pesos mexicanos) e incluyen los impuestos correspondientes, se recomienda a los clientes revisar el resumen de su transacción antes de finalizar la compra, para verificar la cantidad o precio a pagar y demás costos y/o cargos de los productos o servicios que está por adquirir.

Promociones

a. En el Sitio

Los precios, promociones, disponibilidad e inventario de los productos o servicios que aparecen en el Sitio son temporales y exclusivos para ventas en el Sitio. En caso de que una promoción aplique para el Sitio o fuera de él, esta será debidamente anunciada en los medios de comunicación del Sitio en www.heartbeat.com.mx mencionados en apartados anteriores.

b. En redes sociales

Los precios, promociones de los productos o servicios que aparecen en las redes sociales oficiales de Heartbeat tienen términos y condiciones que son explicados en la publicación correspondiente. Solo serán válidas las promociones publicadas desde las cuentas oficiales de Heartbeat mencionadas en apartados anteriores.

Garantías

Todos los productos y servicios comercializados en el Sitio cuentan con una garantía que cubre debidamente las fallas o defectos en los productos físicos o digitales, una vez que los clientes los hayan recibido, o contratado. Dichas garantías cumplen con lo dispuesto en las Leyes Mexicanas o en su caso se apegan a cualquier otro reglamento o Norma Oficial Mexicana que apliquen de acuerdo a la naturaleza de cada producto que se trate, de conformidad a los siguientes incisos:

a. Garantía de invitaciones inteligentes

Al tratarse de un producto digital, Heartbeat proporciona al cliente una muestra previa que refleja la apariencia y el funcionamiento que tendrá el producto digital adquirido por el cliente, indicando expresamente qué aspectos serán personalizados cuando adquiera la licencia del producto digital. Una vez que el cliente acepta el producto y efectúa el pago, acepta lo estipulado en el acuerdo de cambios en el producto, mismo que puede ser consultado en www.heartbeat.com.mx.

Heartbeat informa que algunos aspectos de la garantía aplicable a productos digitales pueden estar basados en cláusulas del contrato de licencia de invitaciones inteligentes Heartbeat mismo que puede ser consultado en www.heartbeat.com.mx/legal/

Heartbeat garantiza en todo momento que el producto digital funcionará correctamente, y de existir alguna falla o alteración en su funcionamiento, el cliente deberá notificarlo de inmediato, y Heartbeat lo corregirá en los plazos dispuestos en el acuerdo de cambios del producto y conforme a lo establecido en el acuerdo de licencia de invitaciones inteligentes Heartbeat.

Es única y exclusiva responsabilidad de los clientes proporcionar los datos correctos para la recepción del enlace web para acceder a los servicios digitales, por lo cual los clientes deberán de verificar los mismos, antes de concluir la compra. Heartbeat no se hace responsable de la difusión del enlace web realizada por terceros ajenos y/o autorizados por los clientes.

b. Garantía de productos físicos

Heartbeat busca la satisfacción de los clientes, por lo cual, si un producto físico no coincide con las características publicadas en el Sitio, es decir si los clientes recibieron un producto diferente o con algún defecto, podrán cambiarlo por otro producto similar, devolverlo, o solicitar el reembolso de conformidad con lo establecido en la política de CAMBIOS, DEVOLUCIONES O REEMBOLSOS Y CANCELACIONES, siempre y cuando los productos no hayan sido utilizados, alterados o personalizados, asimismo el plazo para hacer efectiva la garantía es de 5 días naturales contados a partir de la fecha en que el cliente recibe el producto.

Política de Cambios

Heartbeat acepta cambios de algunos productos y servicios a petición del cliente, conforme a lo señalado en los siguientes incisos:

- a. Heartbeat acepta cambios en el paquete contratado para invitaciones inteligentes, únicamente en el caso en el que el nuevo paquete sea de un costo superior al que previamente pagó el cliente, en caso de que el cliente esté conforme con aceptar el cambio del paquete la diferencia en el precio restante deberá ser cubierta por el cliente en un lapso no mayor a 48 horas, y a partir de que el cliente envíe el comprobante de pago de la diferencia en precio restante, Heartbeat efectuará los cambios en el producto, adecuándose al paquete recién contratado. Para este caso Heartbeat dispondrá nuevamente de 72 horas para completar con el proceso de cambio de paquete, agregando las funcionalidades adicionales que ha pagado el cliente.
- b. Los cambios de un modelo de invitación inteligente a otra son aceptados por Heartbeat, siempre que se comuniquen dentro de las primeras 24 horas después de realizar el pago para que dicho cambio no tenga costo, sin embargo, pasado este tiempo se podrá efectuar la modificación con un costo adicional de \$199.00 MXN mismo que deberá ser cubierto por el cliente. Una vez cubierto el costo Heartbeat dispondrá de 72 horas hábiles para efectuar el cambio de modelo correspondiente.
- c. Heartbeat no acepta ningún tipo de cambio sugerido por el cliente, si el cambio implica una modificación a la estructura de la invitación inteligente o a su funcionamiento.
- d. Heartbeat acepta cambios en el servicio de confirmación inteligente de asistencia de invitados, solo en caso de que el cliente desee aumentar su lista de invitados, en ese caso, el cliente deberá cubrir el costo restante y Heartbeat dará el servicio para la nueva cantidad de invitados.
- e. En productos físicos Heartbeat no acepta cambios una vez que Heartbeat notifica al cliente que su producto comenzó a ser desarrollado, pues los materiales físicos que se emplean no pueden ser modificados después de iniciado el proceso.

Política de Reembolsos

Un reembolso tendrá efecto cuando Heartbeat por cualquier motivo ajeno al usuario no cumple en su totalidad con el servicio o producto que el usuario contrató o adquirió, y no puede restablecer o sustituir dicho servicio o producto en los plazos pactados en esta política o bien cuando ocurre algún otro acontecimiento señalado en esta política.

Reembolso de productos digitales

- a. Tiempo de entrega: Si Heartbeat no cumple con los tiempos de entrega estipulados en el proceso de compra, el cliente podría solicitar el reembolso del costo total del artículo adquirido y en ese momento se entiende que se cancela su contratación del servicio o producto. Esta cláusula se rige por lo estipulado en el contrato de licencia de invitaciones inteligentes. Esta cláusula no es válida cuando el motivo de retraso en la entrega esté asociado a causas de fuerza mayor tal y como se estipula en el contrato de licencia de invitaciones inteligentes.
- b. Funcionalidad: Si el cliente reporta fallas en la funcionalidad del servicio de invitación inteligente y éstas no son resueltas por Heartbeat en un lapso de tiempo que no debe exceder 3 días hábiles, el cliente podrá solicitar el reembolso, en ese caso el producto o servicio se da por terminado.

Reembolsos de productos físicos

Si el usuario no recibe el paquete acordado en la fecha o tiempo establecida por Heartbeat, el usuario deberá reportarlo por medio de los canales de contacto autorizados, a partir de ese momento, Heartbeat dispone de un plazo de 72 horas para indicarle al usuario el motivo del retraso, si es necesario indicará la nueva fecha de entrega, por el contrario, si Heartbeat no puede garantizar la entrega del paquete, deberá ofrecer al cliente el reembolso total por el producto pagado.

Para el servicio de confirmación inteligente de invitados no se efectúan reembolsos de ningún tipo.

Cualquier reembolso aceptado por Heartbeat será efectuado a través del mismo mecanismo que empleó el cliente para el pago y se efectuará al titular de la cuenta desde la que procedió el pago, si el cliente no puede recibir el reembolso por este medio se deberá llegar a un acuerdo en plena conformidad de ambas partes.

Reembolso por depósitos duplicados o pagos excedidos

En caso de que el cliente al momento de efectuar el pago por la compra de un producto o servicio reporte que por error realizó un depósito duplicado, o efectuó un pago por un monto que excede el costo del o los productos o servicios que adquirió con Heartbeat deberá reportarlo inmediatamente con el personal que se encontraba efectuando dicha compra, y deberá enviar a la dirección de correo electrónico heartbeat.invit@gmail.com los siguientes documentos:

- a. Comprobante digital de compra expedido por Heartbeat.
- b. Nombre del titular del método de pago empleado.
- c. Credencial INE vigente.

- d. Estado de cuenta bancario en donde aparece el monto duplicado o el pago que efectuó mismo que sobrepasó el costo de productos o servicios.
- e. En caso de que no cuente con estado de cuenta bancaria podrá enviar captura de pantalla del movimiento desde su app de banca móvil.

Heartbeat rastreará el pago reportado por el cliente, en caso de que corresponda un pago duplicado, Heartbeat informará al cliente la fecha en que será devuelto el pago, mismos que será devuelto a la cuenta bancaria del titular de la compra, y en ningún momento Heartbeat aceptará un método de retorno del reembolso diferente al usado en la compra.

En cualquier caso Heartbeat dará respuesta a la solicitud del cliente, en un lapso que no excederá 15 días hábiles, en caso de que el reembolso proceda, el dinero será devuelto al cliente en un lapso que no excederá 30 días hábiles a partir de que Heartbeat informó por correo electrónico electrónico cliente que su reembolso fue aceptado.

Para pagos duplicados Heartbeat devolverá el monto del pago duplicado, mientras que para el caso de pagos excedidos, Heartbeat restará la cantidad del costo de los productos o servicios que adquirió adquirió cliente y reembolsará la diferencia.

En caso de que al momento de que Heartbeat intente efectuar el reembolso a la cuenta bancaria del cliente, está rechaza la transacción Heartbeat informará al cliente el problema y este deberá acudir a su sucursal bancaria para intentar solucionarlo. En caso de que el cliente manifieste que no puede resolver el inconveniente, Heartbeat aceptará efectuar el reembolso a una cuenta de débito de alguna otra institución bancaria que opere dentro de la república mexicana siempre y cuando el titular de dicha cuenta de débito sea la misma persona que solicita el reembolso, quien es titular de la cuenta que efectuó el pago duplicado o excedido.

En caso de que Heartbeat al momento de rastrear el pago detecte que el pago no fue recibido a las cuentas bancarias de Heartbeat, el cliente deberá solicitar información a su sucursal bancaria para verificar que dicho pago no hubiese sido retenido por su banco.

En el caso de que el método de pago usado por el cliente para efectuar el depósito por concepto de compra de productos o servicios hubiese sido a través de Mercado Pago, Heartbeat aplicará el cobro del 5% sobre el pago duplicado o pago excedido.

Política de Cancelaciones

Una cancelación tendrá efecto cuando el cliente por algún motivo ajeno a Heartbeat desea cancelar en su totalidad el producto o servicio contratado, por motivos personales, que Heartbeat no cuestionará, para ello tendrán efecto las siguientes estipulaciones:

Productos digitales

La siguiente tabla aplica para las invitaciones inteligentes contratadas que en su caso desee cancelar el cliente:

Tiempo transcurrido desde que el cliente efectúa el pago.	Porcentaje de penalización del monto total pagado a Heartbeat.
Primeras 24 horas.	5% sobre el pago efectuado por el cliente.
De 24 horas a 72 horas.	60% sobre el pago efectuado por el cliente.
De 72 horas hasta 10 días antes del evento.	80% sobre el pago efectuado por el cliente.
Desde 10 días antes del evento hasta 1 día antes del evento.	100% sobre el pago efectuado por el cliente.

Heartbeat no pondrá ninguna restricción, ante la solicitud de cancelación del cliente, simplemente le informará de los porcentajes de penalización establecidos en esta política.

Sin importar la forma de pago del cliente, Heartbeat efectuará el reembolso del porcentaje del pago correspondiente a una cuenta de débito a nombre del cliente, dentro de las próximas 72 horas posteriores a la cancelación. Heartbeat no aceptará una cuenta de débito a nombre de otra persona que no sea el cliente que efectuó el pago.

A continuación se explica un ejemplo de una cancelación, con datos meramente ficticios solo con la finalidad de ejemplificar el procedimiento:

Un cliente paga un servicio de un paquete que cuesta \$1,000.00 MXN y decide cancelarlo y han pasado mínimo 24 horas pero no exceden 72 horas de que pagó el servicio, en ese caso, Heartbeat reembolsará al cliente la cantidad de \$400.00 MXN a una cuenta de débito a nombre del cliente que efectuó el pago, dicha cuenta de débito deberá pertenecer a una institución bancaria con presencia en México.

En el momento en que el cliente solicita dicha cancelación en caso de que hubiese sido entregado el enlace de invitación inteligente, este mismo quedará inhabilitado.

Cancelación del servicio de confirmación inteligente de invitados

En caso de que el cliente adquiriera el servicio de confirmación inteligente de invitados y manifieste su deseo de cancelar el servicio, se regirá por lo estipulado en la siguiente tabla:

Etapas en que se encuentra la confirmación inteligente de asistencia.	Porcentaje de penalización del monto total pagado a Heartbeat.
Antes de dar inicio a la etapa 1.	20% sobre el pago efectuado por el cliente.
Antes de dar inicio a la etapa 2.	50% sobre el pago efectuado por el cliente.
Antes de dar inicio a la etapa 3.	80% sobre el pago efectuado por el cliente.
Antes de dar inicio a la etapa 4.	80% sobre el pago efectuado por el cliente.

Antes de dar inicio a la etapa 5.	80% sobre el pago efectuado por el cliente.
Antes de dar inicio a la etapa 6.	90% sobre el pago efectuado por el cliente.
Iniciada la etapa 6.	100% sobre el pago efectuado por el cliente.

Heartbeat no pondrá ninguna restricción, ante la solicitud de cancelación del cliente, simplemente le informará de los porcentajes de penalización establecidos en esta política.

Sin importar la forma de pago del cliente, Heartbeat efectuará el reembolso del porcentaje del pago correspondiente a una cuenta de débito a nombre del cliente, dentro de las próximas 72 horas posteriores a la cancelación. Heartbeat no aceptará una cuenta de débito a nombre de otra persona que no sea el cliente que efectuó el pago.

En el momento en que el cliente solicita la cancelación, Heartbeat suspende el servicio de confirmación, sin obligación alguna de entregar los avances en la confirmación que se tenía hasta ese momento.

Para productos físicos

En productos físicos, Heartbeat notifica al cliente el momento en el que se desarrollará el producto, puesto que la mayoría de ellos son personalizados, si el cliente no manifiesta su deseo de cancelar antes de recibir dicho aviso, Heartbeat dará por entendido que el cliente no desea cancelar el producto físico y desde ese momento no es posible cancelar dicho producto.

Cancelación por defunción del o los anfitriones

Existe una cláusula especial para cancelaciones de servicios Heartbeat, en la que si el anfitrión o anfitriones principales del evento llegasen a fallecer, Heartbeat efectuará una devolución del 100% del pago efectuado por el cliente. El monto total reembolsado por Heartbeat se efectuará a alguna cuenta de débito a nombre de la persona que reclame dicha cancelación. Para hacer efectiva esta modalidad de cancelación el solicitante deberá enviar al correo electrónico heartbeat.invit@gmail.com los siguientes documentos:

- a. Comprobante digital de compra.
- b. Acta de defunción del o los anfitriones del evento, misma que deberá ser emitida por la autoridad competente en México.
- c. Constancia de baja de CURP por defunción, del o los anfitriones del evento, misma que deberá ser emitida por la autoridad competente en México, y deberá contar con QR, para más información de este documento visite la dirección:

<https://www.gob.mx/segob%7Crenapo/articulos/constancia-de-baja-de-curp-por-defuncion-requisito-para-el-acceso-a-derechos?idiom=es>

- d. Número de cuenta, tarjeta o CLABE para que Heartbeat efectúe el reembolso correspondiente, del 100% del monto pagado por el servicio digital.

Una vez recibidos los documentos, quedarán sujetos a validación por parte de Heartbeat para corroborar su legal procedencia, de ser aceptados se responderá al correo electrónico de procedencia con la autorización y con los datos del depósito que efectuará Heartbeat.

El tiempo en el que se puede solicitar esta modalidad de cancelación tendrá efecto desde el momento en que se efectúa el pago del servicio digital contratado y hasta el día en que tendría lugar el evento.

Solo en el caso en que la cancelación por el incidente en cuestión se solicite una vez que el enlace web de la invitación inteligente ya hubiese sido entregado al cliente, la persona que solicita la cancelación decidirá si el enlace permanece disponible conforme al tiempo pactado en el comprobante digital de compra o si es retirado de los servidores de Heartbeat.

Si la cancelación por este incidente se solicitara antes de que el enlace web fuese entregado por Heartbeat, únicamente se podría efectuar el reembolso correspondiente, de forma que el enlace ya no sería desarrollado por Heartbeat.

Esta forma de cancelación solo aplica para el producto digital de invitaciones inteligentes, no aplica en ningún caso a productos físicos.

Mecanismos de aclaración y reclamaciones.

Heartbeat comprometido con los clientes y sus familias, pone a disposición los siguientes medios de contacto para lograr una amigable composición, en razón de los posibles conflictos que pudieran derivar de la compra de los productos o servicios Heartbeat y del uso del Sitio. Por lo cual los clientes podrán contactarse con Heartbeat a través de las formas de contacto que se mencionan a continuación:

A través del Centro de Atención a Clientes al +52 55 6049 8653

Por WhatsApp al +52 55 2427 5409.

Correo electrónico: heartbeat.invit@gmail.com

En un horario de atención de 8:00 a.m. a 18:00 horas de Lunes a Viernes.

Heartbeat deberá dar respuesta por escrito a los clientes dentro un plazo máximo de 7 días hábiles posteriores al ingreso de la solicitud efectuada. La respuesta correspondiente deberá ser emitida al correo electrónico que el cliente proporcionó para tal efecto.