

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ENVÍO

Tienda en Línea www.dongalomezcal.com – Vigente a partir de 2026

Don Galo Mezcal, operado por: **Comercializadora AROMZIUR, S. A de C. V.**, con domicilio en **Carretera Federal 190 # 9, San Francisco Lachigolo, C.P. 70424, Oaxaca, Oax**, pone a disposición del consumidor los presentes Términos y Condiciones de Envío, así como su Política de Devoluciones y Reembolso, que regulan la compra y entrega de productos a través de su tienda en línea. Para cualquier aclaración o reclamación, el consumidor podrá comunicarse al teléfono **55.25.07.95.70** o al correo electrónico contacto@mezcaldongalo.com.mx medios que se encuentran disponibles antes, durante y después de la compra, en cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

1. **Alcance de los envíos:** Realizamos envíos a todo el territorio de la República Mexicana.
2. **Métodos y paqueterías:** Utilizamos servicios de paquetería de Mail Boxes.
3. **Tiempos de procesamiento y entrega:**
 - Los pedidos se procesan en un plazo de 24-48 horas hábiles después de confirmada la compra y el pago.
 - Tiempos de entrega estimados:
 - 2-5 días hábiles en zonas metropolitanas y principales ciudades.
 - 5-10 días hábiles en zonas extendidas o rurales.

Estos tiempos son meramente referenciales y pueden variar por causas ajenas al vendedor o al servicio de mensajería (condiciones climáticas, fenómenos naturales, temporadas de alta demanda, festividades, bloqueos, situaciones de fuerza mayor, etc.).

4. **Costos de envío**
 - **Tarifa Estándar:** El costo de envío estándar nacional es de **\$150.00 MXN**, aplicable desde la compra de una unidad.
 - **Envío sin costo:** en compras superiores a **\$3,000.00 MXN** (aplica solo a envíos nacionales estándar), para zonas extendidas puede generarse un costo adicional calculado por el sistema automáticamente.

En todos los casos, el consumidor será informado del monto total a pagar, incluyendo impuestos y gastos de envío, antes de realizar el pago.

5. **Seguimiento de pedidos** Una vez enviado el pedido, el cliente recibirá un correo electrónico con el número de guía correspondiente, mediante el cual podrá dar seguimiento en tiempo real el envío en el sitio web de la paquetería asignada.
6. **Restricción de edad (Importante)** De conformidad con la legislación mexicana aplicable a la comercialización de bebidas alcohólicas, Don Galo Mezcal únicamente vende productos a personas mayores de 18 años. Al realizar la compra, el cliente manifiesta bajo protesta de decir verdad que cumple con dicha condición. En adición a lo anterior, si al momento de la entrega no se acredita la mayoría de edad, el paquete no será entregado y los costos de reenvío correrán por cuenta del cliente.

7. **Responsabilidad durante el envío** “Don Galo Mezcal será responsable frente al

consumidor por la correcta entrega del producto en las condiciones pactadas. En caso de daño, extravío o entrega indebida atribuible a la empresa de mensajería, la tienda gestionará la reclamación correspondiente y ofrecerá al cliente una solución conforme a la ley, ya sea mediante la reposición del producto, el reenvío sin costo adicional o el reembolso del importe pagado, según corresponda

8. Daños o extravíos en el envío

Al momento de recibir el pedido, el cliente deberá revisar que el empaque se encuentre en buen estado.

- **Inspección:** Si la caja presenta daños visibles, humedad, sellos violados o se perciben sonidos de cristal roto, **el cliente no deberá aceptar la entrega** y deberá hacerlo constar las observaciones en el formato del personal de mensajería.
 - **Reportes:** Cualquier daño oculto, anomalía o extravío deberá ser reportado dentro de las cuarenta y ocho horas naturales siguientes a la recepción del pedido, o a la fecha estimada de entrega en caso de extravío, enviando un correo electrónico con la evidencia fotográfica correspondiente. En caso de extravío comprobado, ofreceremos el reenvío sin costo o el reembolso total.
9. **Dirección de entrega** El cliente se obliga a proporcionar una dirección completa y correcta para la entrega del pedido. Don Galo Mezcal no será responsable por retrasos o entregas fallidas derivadas de datos incorrectos o incompletos proporcionados por el cliente, y en dichos casos y solo de ser viable, los costos de reenvío correrán por cuenta de este último.
10. **Cancelaciones y modificaciones:** El cliente podrá cancelar o modificar su pedido sin penalización alguna siempre que este no haya sido procesado o enviado. Una vez que el pedido haya sido enviado, aplicará la Política de Devoluciones y Reembolsos vigente.
11. **Devoluciones relacionadas con el envío** Consulta nuestra política de devoluciones separada. El costo de envío de regreso será por cuenta del cliente, salvo que el error sea atribuible a la tienda.
12. **Excepciones y restricciones** Algunos productos (frágiles, perecederos, de gran volumen o peso) pueden tener restricciones de envío o costos especiales. No realizamos envíos a apartados postales.
13. **Regulación aplicable:** La presente política se rige por la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables. Para la interpretación y cumplimiento de estos términos, las partes se someten a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor y, en su caso, a los tribunales competentes de los Estados Unidos Mexicanos.

En **Don Galo Mezcal**, nuestro objetivo es que recibas un mezcal de la más alta calidad. Debido a la naturaleza de nuestros productos, las devoluciones estarán sujetas a las siguientes condiciones:

1. Devolución

Para cualquier reporte de devolución o cambio es indispensable que:

- La botella **no haya sido abierta** y conserve su marbete y sellos de seguridad intactos.
- Se conserve el empaque original (caja y protecciones).
- Se presente el comprobante de compra o número de orden.

Causas Aceptadas

Únicamente se procesarán devoluciones o cambios, según proceda, en los siguientes casos:

- **Producto dañado o roto:** Cuando la botella llega rota o con sellos de seguridad violados debido a la mensajería o transporte.
- **Producto incorrecto:** Cuando se reciba una variedad o presentación distinta a la adquirida (ej. compraste un Jabalí y recibiste un Espadín).
- **Defecto de fábrica:** Cuando el líquido presente anomalías evidentes (sedimentos inusuales no propios del mezcal artesanal o defectos en el corcho/tapa).

Causas No Aceptadas

- Por razones de higiene y salud, no proceden devoluciones de botellas que hayan sido abiertas, probadas o consumidas parcialmente.
- No proceden devoluciones por "*insatisfacción personal*" respecto al perfil de sabor (considerando que el mezcal artesanal tiene variaciones naturales entre lotes).
- Cuando presente daños causados por mal manejo o almacenamiento inadecuado por parte del cliente.

1. Reporte

El cliente deberá notificar la incidencia que de origen a la devolución o cambio (según corresponda) en un plazo máximo de **24 horas naturales** tras haber recibido el paquete. Pasado este tiempo, se entenderá que el producto fue recibido a entera satisfacción.

2. Proceso para Reporte

El cliente deberá seguir estos pasos:

1. Enviar un correo a **[Tu Correo de Contacto]** o un WhatsApp al **[Tu Teléfono]**.
2. Incluir número de pedido y **fotografías claras** del incidente (evidencia de la botella rota, sellos dañados o producto incorrecto).
3. Nuestro equipo evaluará el caso y responderá en un plazo de **24**

3. Resolución de Reportes

Cuando se determine la resolución en sentido procedente, el cliente podrá elegir entre:

- **Reenvío sin costo:** Se enviará el producto correcto o la reposición a la brevedad posible.
- **Cupón de crédito:** Se otorgará un código por el valor del producto, que podrá ser utilizado en la siguiente compra.
- **Reembolso total:** Se devolverá el dinero a través del mismo método de pago utilizado (los tiempos de acreditación dependerán del banco, usualmente toma

entre 5 y 10 días hábiles).

4. Costos de Retorno

Si la devolución es imputable a **Don Galo Mezcal** (envío incorrecto o defectos de fabrica), los gastos de recolección y reenvío serán cubiertos por Don Galo Mezcal. En cambios por motivos ajenos a la calidad del producto, tanto el costo de la devolución como el del nuevo envío correrá por cuenta del cliente.