

Política de Privacidad

Artes Gráficas Los Reales

En *Artes Gráficas Los Reales* nos tomamos en serio tu privacidad. Esta Política de Privacidad describe cómo recopilamos, usamos y protegemos tu información personal cuando visitas nuestro sitio web y realizas compras o solicitudes de personalización de productos.

1. ¿Qué información recopilamos?

Cuando interactúas con nuestro sitio web o realizas un pedido, podemos recopilar la siguiente información:

- **Datos personales:** nombre completo, correo electrónico, dirección de envío, número de teléfono.
- **Información de pago:** procesada de forma segura por terceros como Stripe o PayPal (nosotros no almacenamos información bancaria directamente).
- **Detalles del pedido:** productos solicitados, tipo de personalización, cantidades, fechas de entrega.
- **Datos técnicos y de navegación:** dirección IP, tipo de dispositivo, navegador, páginas visitadas, cookies y otros identificadores.

2. ¿Cómo usamos tu información?

Usamos tu información para:

- Procesar y entregar tus pedidos personalizados.
- Comunicarnos contigo sobre tu compra, actualizaciones del pedido o atención al cliente.
- Enviarte información promocional o novedades (solo si das tu consentimiento).
- Mejorar la experiencia del usuario y optimizar nuestro sitio web.
- Cumplir con obligaciones legales o fiscales.

3. Compartición de datos con terceros

Solo compartimos tu información con proveedores de servicios necesarios para operar de manera segura y eficiente, como:

- **Plataformas de pago:** Stripe, PayPal.
- **Servicios de mensajería y paquetería** para enviar tus pedidos.
- **Herramientas de análisis** como Google Analytics para entender el comportamiento del sitio.

Estos terceros solo acceden a los datos estrictamente necesarios para prestar sus servicios, y están comprometidos a proteger tu información.

4. Uso de cookies

Nuestro sitio utiliza cookies y tecnologías similares para mejorar la navegación, analizar el tráfico y recordar tus preferencias. Puedes configurar tu navegador para aceptar o rechazar las cookies según tu preferencia.

5. Tus derechos como usuario

Tienes derecho a:

- Acceder a los datos personales que tenemos sobre ti.
- Corregir información incorrecta o incompleta.
- Solicitar la eliminación de tus datos.
- Retirar tu consentimiento en cualquier momento.
- Presentar una queja ante una autoridad de protección de datos si consideras que no estamos cumpliendo adecuadamente.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, puedes escribirnos a: **contacto@losreales.shop**.

6. Protección de tu información

Tomamos medidas razonables de seguridad técnica y organizativa para proteger tu información contra el acceso no autorizado, alteración o divulgación. Sin embargo, ningún sistema es completamente infalible, por lo que recomendamos usar contraseñas seguras y mantener tus dispositivos protegidos.

7. Cambios a esta política

Nos reservamos el derecho de modificar esta Política de Privacidad en cualquier momento. Cualquier cambio será publicado en esta página con la fecha de actualización correspondiente. Te recomendamos revisar esta sección periódicamente.

8. Información de contacto

Si tienes dudas, comentarios o quieres ejercer tus derechos relacionados con tus datos personales, puedes contactarnos a:

✉ **correo:** contacto@losreales.shop

☎ **Teléfono (5528460100)**

Fecha de última actualización: 15 de mayo de 2025

Declaración de Accesibilidad

Artes Gráficas Los Reales

En *Artes Gráficas Los Reales* estamos comprometidos con hacer que nuestro sitio web sea accesible para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades. Trabajamos constantemente para garantizar que nuestra tienda en línea sea fácil de navegar y utilizar por todos los usuarios, sin importar sus capacidades o tecnología asistiva.

1. Compromiso con la accesibilidad

Nos esforzamos por cumplir con las **Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG)** en su versión 2.1, nivel AA, que son el estándar internacional para accesibilidad web.

Esto significa que buscamos que nuestro sitio sea:

- **Perceptible:** contenido claro y fácil de ver o escuchar.
- **Operable:** navegación sencilla con teclado, lector de pantalla o mouse.
- **Comprensible:** lenguaje claro y diseño coherente.
- **Robusto:** compatible con diferentes tecnologías y dispositivos.

2. Medidas implementadas

Para mejorar la accesibilidad de nuestro sitio, hemos tomado medidas como:

- Contrastes adecuados de color para mejor visibilidad.
- Alternativas de texto para imágenes (texto ALT).
- Navegación por teclado funcional.
- Etiquetas claras en formularios y botones.

3. Limitaciones conocidas

Aunque nos esforzamos por que todo el sitio sea accesible, algunas secciones pueden no cumplir totalmente con los estándares todavía. Estamos trabajando continuamente para mejorar esto.

4. ¿Necesitas ayuda para navegar el sitio?

Si tienes dificultades para acceder a alguna parte de nuestro sitio web, por favor háznoslo saber. Queremos que todos puedan usar nuestros servicios sin barreras.

✉ **Correo de contacto para temas de accesibilidad:** contacto@losreales.shop
☎ (5528460100)

5. Actualizaciones

Revisamos y actualizamos esta declaración regularmente para mantenernos al día con buenas prácticas de accesibilidad y mejorar continuamente la experiencia para todos nuestros usuarios.

Última actualización: 15 de mayo de 2025

Política de Envío

Artes Gráficas Los Reales

En *Artes Gráficas Los Reales* nos esforzamos por entregar tus productos personalizados de forma rápida, segura y eficiente. A continuación te explicamos cómo funcionan nuestros envíos:

1. ¿Dónde realizamos envíos?

Actualmente realizamos envíos a todo **México**. Si deseas un envío internacional, puedes escribirnos a contacto@losreales.shop para revisar opciones personalizadas.

2. Tiempos de producción y procesamiento

Dado que todos nuestros productos son **personalizados**, manejamos los siguientes tiempos:

- **Producción de pedidos personalizados:** entre 3 y 7 días hábiles, dependiendo del tipo de producto y volumen del pedido.
- Una vez finalizada la producción, el pedido es empacado y enviado.

Nota: En temporadas altas (como campañas, ferias o fechas especiales) el tiempo de producción puede extenderse ligeramente. Siempre te mantendremos informado.

3. Tiempos estimados de envío

Trabajamos con servicios de mensajería confiables. El tiempo de entrega depende de la ubicación:

- **Zonas urbanas (México):** 2 a 5 días hábiles
- **Zonas rurales o de difícil acceso:** 5 a 7 días hábiles

Recibirás un correo de confirmación con tu número de guía en cuanto el pedido sea enviado.

4. Costos de envío

- El costo de envío se calcula automáticamente en el checkout, según tu ubicación y el peso/volumen del pedido.
- Ofrecemos **envío gratis en pedidos superiores a \$1000 MXN**

5. Entregas locales o recogida (opcional)

Si estás en CDMX o área metropolitana, podemos ofrecerte la opción de recoger tu pedido directamente. Escríbenos por WhatsApp o correo para coordinarlo.

6. Problemas con el envío

Si tu pedido tarda más de lo estimado, está dañado o se pierde, contáctanos de inmediato a **contacto@losreales.shop** con tu número de orden y guía. Te ayudaremos a resolverlo lo antes posible.

Términos y Condiciones de Uso

Artes Gráficas Los Reales

Bienvenido al sitio web de *Artes Gráficas Los Reales*. Al acceder o usar nuestro sitio web, realizar un pedido o interactuar con nuestros servicios, aceptas los siguientes **Términos y Condiciones**. Te recomendamos leerlos cuidadosamente antes de hacer una compra.

1. Información general

El presente sitio web es operado por **Artes Gráficas Los Reales**. Al utilizar este sitio, tú (el usuario/cliente) aceptas regirte por estos términos, así como por nuestras políticas de privacidad, envío, cookies y devoluciones.

Nos reservamos el derecho de modificar estos Términos en cualquier momento. Los cambios se publicarán en esta misma página con su respectiva fecha de actualización.

2. Productos personalizados

Ofrecemos productos **personalizados** mediante técnicas como serigrafía, sublimación y estampado. Debido a la naturaleza personalizada de estos productos:

- No se aceptan devoluciones salvo por defectos de fabricación o errores cometidos por nuestro equipo.
- El cliente es responsable de revisar cuidadosamente los diseños, textos y datos antes de confirmar su pedido.

3. Precios y pagos

- Todos los precios están en **pesos mexicanos (MXN)** e incluyen IVA, salvo que se indique lo contrario.
- Aceptamos pagos a través de **Stripe y PayPal**, plataformas seguras para transacciones en línea.
- Nos reservamos el derecho de cambiar los precios sin previo aviso. Sin embargo, los precios aplicados a un pedido confirmado no se verán afectados.

4. Confirmación de pedidos

Al realizar un pedido, recibirás un correo electrónico con la confirmación y detalles del mismo. En caso de haber algún error, por favor contáctanos lo antes posible.

Nos reservamos el derecho de cancelar pedidos en casos excepcionales, como falta de pago, datos incompletos, stock insuficiente o actividad sospechosa de fraude.

5. Tiempos de producción y envío

- El tiempo de **producción** para productos personalizados es de **3 a 7 días hábiles**.
- El tiempo de **envío** depende de la ubicación del cliente (ver Política de Envío).
- No somos responsables por demoras causadas por la empresa de mensajería.

6. Propiedad intelectual

Todos los contenidos del sitio (diseños, imágenes, textos, logotipos, gráficos y productos) son propiedad de **Artes Gráficas Los Reales**, o de sus respectivos titulares si se usan con permiso, y están protegidos por derechos de autor y propiedad industrial.

No está permitido copiar, reproducir o usar nuestro contenido sin autorización previa por escrito.

7. Responsabilidad del cliente

El cliente se compromete a:

- Proporcionar información veraz y actualizada al momento de comprar.
- Revisar cuidadosamente los diseños personalizados antes de confirmar su pedido.
- Usar este sitio de forma legal y respetuosa.

8. Limitación de responsabilidad

Artes Gráficas Los Reales no será responsable por:

- Daños indirectos, incidentales o consecuentes derivados del uso del sitio o los productos.
- Pérdidas ocasionadas por demoras en la entrega por parte de terceros (paqueterías).
- Errores provocados por información incorrecta proporcionada por el cliente.

9. Protección de datos

Respetamos tu privacidad. Consulta nuestra Política de Privacidad para conocer cómo recopilamos, usamos y protegemos tus datos personales.

10. Contacto

Si tienes dudas sobre estos Términos y Condiciones, puedes escribirnos a:

✉ **correo:** contacto@losreales.shop

☎ (5528460100)

Política de Reembolsos

Artes Gráficas Los Reales

En *Artes Gráficas Los Reales* nos comprometemos a ofrecer productos personalizados con altos estándares de calidad. Sin embargo, entendemos que pueden surgir situaciones excepcionales. Esta política explica en qué casos proceden reembolsos y cómo solicitarlos.

1. Productos personalizados y hechos a pedido

La mayoría de nuestros productos son **personalizados** mediante técnicas como serigrafía, sublimación o estampado, y se fabrican bajo pedido. Por esta razón:

- **No aceptamos reembolsos ni devoluciones** por cambios de opinión, errores del cliente al enviar el diseño o seleccionar el producto, o por diferencias de percepción (color, tamaño, etc.), ya que cada artículo es hecho especialmente para ti.

2. Casos en los que sí aplican reembolsos

Podrás solicitar un reembolso parcial o total en los siguientes casos:

- **Producto dañado o con defecto de fabricación.**
- **Error de nuestra parte** en el diseño, color, talla o producto entregado (diferente al solicitado).
- **Pérdida del pedido comprobada por parte de la paquetería** (previa investigación).

3. Condiciones para solicitar un reembolso

Para poder evaluar tu solicitud de reembolso, debes cumplir con lo siguiente:

- Enviar una notificación por correo electrónico a **contacto@losreales.shop** dentro de los **5 días hábiles** posteriores a la recepción del pedido.
- Incluir:
 - Número de orden
 - Descripción del problema
 - Fotos claras del producto recibido (si aplica)
- En caso de que aprobemos el reembolso, se procesará por el mismo método de pago utilizado (Stripe o PayPal) dentro de un plazo de **5 a 10 días hábiles**.

4. Productos que no califican para reembolso

No se otorgan reembolsos en los siguientes casos:

- Error del cliente en el envío del diseño, nombre, talla o instrucciones personalizadas.
- Daños provocados por mal uso o lavado incorrecto.
- Reclamaciones realizadas fuera del plazo establecido.
- Productos en promoción o con descuento, a menos que tengan defectos.

5. ¿Cambios o reenvíos?

En algunos casos, en lugar de un reembolso, podemos ofrecer **el reenvío del producto corregido** sin costo adicional. Esta opción se evaluará según el tipo de error y las condiciones del pedido.

6. Contacto

Si tienes dudas o necesitas iniciar un proceso de reembolso, por favor escríbenos a:

✉ **correo:** contacto@losreales.shop
Asunto: Reembolso + número de pedido

Fecha de última actualización: 15 de mayo de 2025

Política de Cookies

Artes Gráficas Los Reales

En *Artes Gráficas Los Reales* utilizamos cookies y tecnologías similares para ofrecerte una mejor experiencia en nuestro sitio web, entender cómo lo usas y personalizar nuestros servicios.

1. ¿Qué son las cookies?

Las **cookies** son pequeños archivos de texto que se almacenan en tu navegador cuando visitas nuestro sitio. Sirven para recordar tus preferencias, mejorar el rendimiento del sitio y ayudarte a navegar de forma más rápida y personalizada.

2. ¿Qué tipos de cookies usamos?

Usamos los siguientes tipos de cookies:

- **Cookies necesarias:** Permiten que el sitio funcione correctamente (como recordar productos en tu carrito o procesar pagos).
- **Cookies de análisis:** Nos ayudan a entender cómo navegas en el sitio, qué páginas visitas y cuánto tiempo pasas en ellas. Utilizamos herramientas como **Google Analytics**.
- **Cookies de publicidad** (solo si se usan): Nos permiten mostrarte anuncios más relevantes en otras plataformas si visitas nuestro sitio.

3. ¿Cómo puedes controlar las cookies?

Puedes aceptar o rechazar el uso de cookies no esenciales desde el banner que aparece cuando entras al sitio.

También puedes configurar o desactivar las cookies directamente desde tu navegador:

- Google Chrome → Configuración > Privacidad y seguridad > Cookies
- Firefox → Opciones > Privacidad y seguridad > Cookies y datos del sitio

- Safari → Preferencias > Privacidad
- Edge → Configuración > Cookies y permisos del sitio

Ten en cuenta que desactivar algunas cookies puede afectar el funcionamiento del sitio.

4. Cambios en esta política

Podemos actualizar esta Política de Cookies ocasionalmente para reflejar cambios en las cookies que usamos o por requerimientos legales. Te avisaremos si se hacen cambios importantes.

5. Contacto

Si tienes preguntas sobre cómo usamos las cookies, puedes escribirnos a:

✉ **correo:** contacto@losreales.shop

Fecha de última actualización: 15 de mayo de 2025