

TELVET

SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE

RFC: TEL2204292C3

Hacienda del Durazno 96, Hacienda del Real, Tonalá, Jalisco, México

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y COMPRA

Última actualización: 19 de mayo de 2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y MARCO LEGAL

1.1 El presente documento constituye los Términos y Condiciones Generales (en adelante, los "Términos y Condiciones") que regulan el acceso, navegación y uso del sitio web y plataforma digital **store.telvet.com.mx** operada por **TELVET, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE** (en adelante, "TELVET" o "la Empresa").

1.2 TELVET es una sociedad mercantil legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 33015, de fecha 25 de abril de 2022, otorgada ante la fe del Lic. Mario Enrique Camarena Obeso, Notario Público Titular número 28 de Zapopan, Jalisco, e inscrita en el Registro Público de Comercio.

1.3 Para efectos de estos Términos y Condiciones, las partes acuerdan que:

- **Empresa / TELVET:** TELVET, S.A. de C.V., con RFC TEL2204292C3 y domicilio fiscal en Hacienda del Durazno 96, Hacienda del Real, Tonalá, Jalisco, México.
- **Usuario / Cliente:** Persona física o moral que accede al sitio web o realiza una compra, actuando en su carácter de Médico Veterinario Zootecnista (MVZ), clínica, hospital o distribuidor autorizado.

1.4 La aceptación de estos Términos y Condiciones es un requisito indispensable para navegar, acceder a contenidos y/o realizar cualquier transacción comercial en la Plataforma.

2. CAPACIDAD LEGAL Y USUARIOS AUTORIZADOS

2.1 La Plataforma de TELVET está dirigida exclusivamente a Profesionales de la Medicina Veterinaria y Zootecnia, así como a personas morales dedicadas a la comercialización de insumos para la salud animal (Clínicas, Hospitales y Distribuidores).

2.2 Al registrarse, el Usuario declara bajo protesta de decir verdad:

- Ser mayor de edad (18 años o más) y contar con capacidad legal para contratar y obligarse.
- Ser un Médico Veterinario Zootecnista titulado y con cédula profesional vigente, o ser el representante legal de una empresa del giro veterinario.
- Proporcionar información veraz, completa y actualizada.

2.3 TELVET se reserva el derecho de solicitar, en cualquier momento, la documentación que acredite la identidad y la calidad profesional del Usuario, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa: cédula profesional, constancia de situación fiscal, comprobante de domicilio y poder notarial (para personas morales). El incumplimiento de esta solicitud o la detección de información falsa será causa de suspensión o cancelación definitiva de la cuenta.

2.4 TELVET se reserva el derecho de admisión y permanencia, pudiendo rechazar, suspender o cancelar el acceso de cualquier Usuario sin necesidad de expresión de causa, especialmente en casos de:

- Proporcionar información falsa o inconsistente.
- Incumplir con las obligaciones de pago.
- Realizar actividades que contravengan la ley, el orden público o las buenas costumbres.
- Representar un riesgo sanitario o comercial para TELVET o sus demás clientes.

3. OBJETO Y PRODUCTOS

3.1 El objeto de la Plataforma es la comercialización de productos y servicios para el sector veterinario, incluyendo: medicamentos, vacunas, biológicos, alimentos, accesorios, instrumental y equipo.

3.2 Venta de Medicamentos y Biológicos. Dada la naturaleza de los productos, la venta de medicamentos, vacunas y biológicos está sujeta a lo dispuesto por la Ley General de Salud y la normativa aplicable de la COFEPRIS (Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios).

- **Receta Médica:** El Usuario reconoce que, por mandato de ley y disposición de TELVET, algunos productos requerirán la presentación de una receta médica veterinaria vigente y correctamente requisitada para poder ser despachados.
- **Uso Profesional:** Los productos son de uso exclusivo para profesionales de la medicina veterinaria. El Cliente será el único responsable del diagnóstico, prescripción, administración y manejo de los productos adquiridos.

3.3 TELVET se reserva el derecho de modificar su catálogo, restringir la venta de ciertos productos, o cancelar pedidos que no cumplan con los requisitos sanitarios o comerciales establecidos.

4. PROPIEDAD INTELECTUAL

4.1 Todos los contenidos, marcas, logotipos, signos distintivos, nombres comerciales, textos, imágenes, diseños, bases de datos y software contenidos en la Plataforma son propiedad exclusiva de TELVET o de sus licenciantes, y están protegidos por la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial, la Ley Federal del Derecho de Autor y los tratados internacionales aplicables.

4.2 Queda estrictamente prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública, modificación o cualquier otro acto de explotación no autorizado de los contenidos de la Plataforma, sin el consentimiento previo y por escrito de TELVET.

5. PRECIOS, PAGOS Y FACTURACIÓN

5.1 Todos los precios mostrados en la Plataforma están en **pesos mexicanos (MXN)** e incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y demás impuestos aplicables, salvo que se indique expresamente lo contrario.

5.2 Aceptación del Pedido. La realización de un pedido no constituye su aceptación automática. TELVET se reserva el derecho de validar el pedido, la forma de pago y la información del Cliente antes de confirmarlo. TELVET podrá cancelar pedidos en casos de error manifiesto en el precio, falta de existencia o sospecha de fraude.

5.3 Métodos de Pago. Los métodos de pago disponibles serán aquellos indicados en la Plataforma en el momento de la compra. El Cliente se obliga a utilizar métodos de pago válidos y autorizados.

5.4 Facturación. La solicitud de factura deberá realizarse a más tardar dentro del mismo mes calendario en que se realizó la operación. El Cliente es el único responsable de la veracidad y corrección de sus datos fiscales. No se realizarán cambios ni cancelaciones de facturas una vez emitidas.

6. ENVÍOS, ENTREGA Y CADENA DE FRÍO

6.1 Los envíos se realizarán dentro del territorio nacional, principalmente en las zonas de cobertura indicadas por TELVET. Los plazos de entrega son estimados y no vinculantes.

6.2 El Cliente se obliga a proporcionar una dirección de entrega correcta y completa. TELVET no será responsable por retrasos o faltantes derivados de información incorrecta o de la imposibilidad de acceso al domicilio.

6.3 Cadena de Frío. Los productos que requieren cadena de frío (vacunas, biológicos, etc.) son responsabilidad de TELVET únicamente hasta el momento de la entrega al Cliente o a su representante.

- **Condiciones de Recepción:** El Cliente o su representante deberán recibir el producto de forma inmediata. Una vez firmado el acuse de recibo, la responsabilidad por el almacenamiento, conservación y manejo de las temperaturas es exclusiva del Cliente. TELVET no será responsable por la pérdida de cadena de frío, descomposición o daños ocasionados por una recepción tardía, almacenamiento inadecuado o abandono del paquete.

7. DEVOLUCIONES Y RECLAMACIONES

7.1 Política General. No se aceptarán devoluciones de medicamentos, vacunas, biológicos, productos refrigerados ni productos que hayan sido abiertos o manipulados, por razones de seguridad sanitaria y control de calidad.

7.2 Excepciones. Se aceptarán cambios y devoluciones únicamente en los siguientes casos:

- Error comprobado en el envío por parte de TELVET.
- Defecto de fabricación debidamente acreditado.
- Daño físico evidente atribuible al transporte (golpe, rotura, derrame).

7.3 Procedimiento. Para cualquier reclamación, el Cliente deberá notificar a TELVET dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes a la recepción del producto. La notificación deberá realizarse a través del canal designado y deberá incluir:

- Número de pedido y guía.
- Fotografías nítidas del producto dañado, del empaque exterior e interior.
- Descripción detallada del daño o error.

7.4 TELVET evaluará la reclamación y, en caso de proceder, se reemplazará el producto o se realizará el reembolso correspondiente. TELVET se reserva el derecho de rechazar reclamaciones que presenten indicios de mal manejo o alteración posterior a la entrega.

8. RESPONSABILIDAD MÉDICA Y LIMITACIÓN

8.1 La información contenida en la Plataforma tiene un carácter meramente informativo y comercial. TELVET no es un consultorio veterinario ni sustituye la asesoría, diagnóstico o tratamiento proporcionado por un profesional de la salud animal.

8.2 Limitación de Responsabilidad. En la máxima medida permitida por la ley, TELVET no será responsable por:

- Daños indirectos, consecuenciales, lucro cesante o pérdida de oportunidades.
- El uso incorrecto, inadecuado o fuera de las indicaciones de los productos adquiridos.
- La automedicación animal o la dosificación incorrecta realizada por el Cliente o un tercero.
- Fallas técnicas, interrupciones del servicio o errores en la Plataforma que no sean imputables directamente a TELVET.

9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

9.1 En cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su Reglamento, TELVET pone a disposición del Usuario su Aviso de Privacidad, el cual es parte integrante de estos Términos y Condiciones.

9.2 El Aviso de Privacidad Integral puede ser consultado en cualquier momento en: <https://store.telvet.com.mx/aviso-de-privacidad>

10. VIGENCIA, MODIFICACIONES Y RESCISIÓN

10.1 Estos Términos y Condiciones entrarán en vigor a partir de su fecha de publicación. TELVET se reserva el derecho de modificarlos, actualizarlos o sustituirlos en cualquier momento, notificando dichos cambios a través de la Plataforma. El uso continuado de la Plataforma después de la publicación de las modificaciones constituye la aceptación de estas.

10.2 TELVET podrá rescindir o suspender el acceso a la Plataforma de cualquier Usuario que incumpla con estos Términos y Condiciones, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

11. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

11.1 Estos Términos y Condiciones se rigen e interpretan en todo momento por las leyes vigentes de los Estados Unidos Mexicanos.

11.2 Para cualquier controversia derivada de la interpretación, aplicación o incumplimiento de estos Términos y Condiciones, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los **tribunales del Estado de Jalisco, México**, renunciando a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles debido a su domicilio presente o futuro.

TELVET, S.A. DE C.V.

RFC: TEL2204292C3

Hacienda del Durazno 96, Hacienda del Real, Tonalá, Jalisco, México

store.telvet.com.mx · +52 33 1419 1410