

NORMATIVA DEL CENTRO DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS INTERNO

El presente instrumento constituye el cuerpo normativo interno, privado e inalterable que regula los procedimientos de mediación, conciliación y arbitraje comercial aplicables a todas las reclamaciones y controversias que surjan entre las Personas Usuarias dentro del ecosistema de **Colecciones y Antigüedades Centenario, S.A.S.** Su aceptación y sumisión es obligatoria para todos los Vendedores, Compradores, Artistas Contemporáneos y Donadores.

Del Plazo de Inspección Segura y Retención Preventiva

Al momento en que la empresa de mensajería registre la entrega física de un objeto de colección, arte, numismática o antigüedad en el domicilio del destinatario, se activará de forma automatizada en el servidor un plazo improrrogable de setenta y dos horas naturales conocido como Periodo de Inspección Segura. Como excepción a la regla general de improrrogabilidad de este plazo, tratándose de piezas cuya entrega sea registrada por la paquetería entre el uno (1) y el treinta y uno (31) de diciembre de cada año, el Periodo de Inspección Segura se extenderá de forma automática hasta el día diez (10) de enero del año inmediato siguiente, conforme a la excepción prevista en el inciso D del Numeral 7 de los Términos y Condiciones. Durante este lapso, los fondos de la transacción permanecerán inmovilizados y congelados bajo el Sistema de Escrow de la Plataforma. Si el Comprador no manifiesta inconformidad alguna a través de la interfaz del software dentro de estas setenta y dos horas, el sistema dará por aceptada la pieza de conformidad, extinguiéndose el derecho a reclamar y procediendo a la dispersión automatizada de los recursos hacia la cuenta bancaria de destino de forma irrevocable.

Del Inicio del Procedimiento de Disputa y Carga Probatoria

Si durante el Periodo de Inspección Segura el Comprador detecta que la pieza recibida no coincide con la descripción técnica de la publicación, presenta daños materiales no reportados o existen indicios fundamentados de falta de autenticidad, podrá iniciar formalmente el Procedimiento de Disputa pulsando el botón digital de reclamo. La apertura de la disputa suspenderá de forma inmediata la liberación del dinero y congelará el estatus del lote, manteniendo dicha retención técnica de forma estrictamente provisional y hasta que se emita la resolución final del caso o medie mandato de autoridad competente, evitando que la Plataforma retenga fondos o bienes de manera perpetua. El Comprador estará obligado a cumplir con la carga probatoria, debiendo adjuntar a través del software un expediente digital inicial compuesto por fotografías en alta resolución de todos los ángulos del objeto, un video nítido del desempaque y una relatoría detallada de los motivos de inconformidad. El Vendedor, Artista Contemporáneo o Donador, según corresponda al perfil de la publicación, será notificado de inmediato, disponiendo de un plazo de cuarenta y ocho horas naturales para manifestar lo que a su derecho convenga y aportar sus respectivas pruebas de soporte, para efectos de dicha carga probatoria, el Vendedor podrá hacer valer como prueba de soporte el video de empaque

cargado al sistema con anterioridad al despacho, en cumplimiento de la Política de Envíos, Logística y Riesgo de Pérdida, el cual será valorado por el Centro de Resolución de Disputas junto con el resto de las pruebas aportadas por las partes.

De la Intervención Arbitral de la Plataforma y Dictámenes de Especialistas

Transcurrido el plazo de respuesta del ofertante, el Centro de Resolución de Disputas asumirá la función de instancia de conciliación y mediación interna de conformidad con la legislación mercantil mexicana. El equipo dictaminador de la Plataforma evaluará las pruebas aportadas por las partes. En casos complejos vinculados a numismática de alta gama, alta época o pinturas catalogadas, la Plataforma estará plenamente facultada para requerir la intervención técnica de un Especialista o Autenticador externo registrado en su directorio. El Especialista analizará las características del soporte físico de forma digital o mediante inspección material en los laboratorios autorizados. El dictamen emitido por el Especialista tendrá carácter técnico orientador y servirá como base de análisis para la resolución del conflicto. En aquellos casos en que la controversia sobre el valor, estado de conservación o autenticidad de la pieza no pueda resolverse mediante dicho dictamen, cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN) o de un perito valuador certificado, en los términos y con la distribución de costos previstos en el inciso C del Numeral 7 de los Términos y Condiciones, cuyo resultado será determinante para la resolución final del Centro de Resolución de Disputas.

De las Resoluciones Finales y Salvaguarda de Derechos ante Autoridades

El Centro de Resolución de Disputas emitirá una resolución final dentro de un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la integración completa del expediente. Dicha resolución tendrá el carácter de definitiva e inapelable única y exclusivamente para los efectos del ámbito administrativo e interno de la Plataforma, procediéndose a la ejecución de los movimientos en el Gateway de Pagos (Stripe). Quedan expresamente a salvo los derechos inalienables de las Personas Usuarias para inconformarse, solicitar revisiones, iniciar procedimientos de queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor o emprender las acciones judiciales ante los tribunales competentes de conformidad con sus facultades legales. Si la resolución interna determina que la reclamación es infundada, la Plataforma cerrará el caso y ordenará la liberación inmediata de los fondos en favor de la cuenta de destino. Por el contrario, si se demuestra que la pieza es falsa o presenta vicios ocultos graves, se emitirá un fallo en favor del Comprador, obligándolo a devolver el objeto mediante la guía que para tal efecto se genere; una vez confirmada la recepción física de la devolución, la Plataforma ejecutará el reembolso total o parcial en Stripe hacia la tarjeta de origen del Comprador, y la pieza devuelta será restituida de inmediato al Vendedor o al Donador original, según corresponda, para salvaguardar la propiedad de los bienes.

Del Deslinde Corporativo y Cooperación con Autoridades Federales

Las Personas Usuarias reconocen y aceptan que las resoluciones dictadas por el Centro de Resolución de Disputas se limitan estrictamente a la asignación, retención o devolución de los fondos económicos custodiados en el Sistema de Escrow, por lo que Colecciones y Antigüedades Centenario, S.A.S. no asumirá obligación de pago por concepto de indemnizaciones por daños y perjuicios morales o comerciales más allá del tope y las excepciones de dolo, mala fe o negligencia grave establecidos en el inciso F del Numeral 10 de los Términos y Condiciones. En caso de que durante el procedimiento de conciliación y mediación el equipo legal o el Especialista dictaminador detecten de forma evidente que el objeto sometido a revisión constituye una pieza arqueológica protegida propiedad de la Nación, un monumento histórico restringido o una falsificación con fines de fraude a gran escala, la Plataforma suspenderá inmediatamente la disputa y mantendrá congelados los fondos de forma precautoria hasta que resuelva la autoridad judicial, procediendo a levantar el reporte correspondiente ante el Instituto Nacional de Antropología e Historia, el Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura o el Ministerio Público Federal, colaborando activamente con las autoridades competentes para los efectos legales conducentes.