

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB SUPERMERCADOSANJOSE.COM**

### **I. Introducción**

Eres bienvenido(a) al sitio Web de servicio de pedidos en línea [www.supermercadosanjose.com](http://www.supermercadosanjose.com), (En adelante e indistintamente nos referiremos a Él como, **SITIO** o **supermercadosanjose.com**), mismo que es provisto por Centro Comercial San José S.A. de C.V. (En lo sucesivo, **SUPER MERCADO SAN JOSÉ**); con domicilio fiscal en Antonio Solís #550, colonia Centro, C.P. 65200, Sabinas Hidalgo, N.L.

El uso del **SITIO** se rige por estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO**, mismos que constituyen el acuerdo de voluntades entre el **USUARIO** (término definido más adelante) y **SUPER MERCADO SAN JOSÉ**. Al acceder al **SITIO** y/o realizar tu pedido, se entenderá que expresamente has leído, entendido y por lo tanto aceptas los mismos en su totalidad, en caso contrario, te pedimos abstenerte de entrar, registrarte o realizar algún pedido en el **SITIO**, y eliminar toda información que hubiera quedado almacenada en Él. Si el **USUARIO** decide continuar con el uso de [www.supermercadosanjose.com](http://www.supermercadosanjose.com), dicha acción se considerará como su absoluta aceptación a los Términos y Condiciones aquí establecidas.

Te invitamos a que revises las posibles actualizaciones, mismas que estarán publicadas en este **SITIO** siendo exclusiva del usuario, la responsabilidad de consultar cualquier cambio que sufra el **SITIO**; ya que se dará aviso al **USUARIO**, mediante la publicación respectiva de la fecha de actualización en la parte inicial de los mismos

### **II. Objeto**

El objeto principal de estos **TERMINOS Y CONDICIONES DE USO** es darte a conocer las **RESPONSABILIDADES, DERECHOS, OBLIGACIONES Y LAS CONDICIONES** requeridas para acceder y utilizar el Servicio publicado en el **SITIO**. Así mismo, generar el pedido de los productos que selecciones en el **SITIO**, aceptando los precios y cargos correspondientes.

### III. Definiciones

1. **SITIO:** Página electrónica [www.supermercadosanjose.com](http://www.supermercadosanjose.com) administrada por **SUPERMERCADO SAN JOSÉ**, cuya función principal es poner a disposición del público productos y servicios para que a través de un pedido le permitan al **USUARIO** realizar la compra.
2. **SERVICIOS:** Este **SITIO** puede ofrecer los siguientes **SERVICIOS** en tiempo y forma que **SUPERMERCADO SAN JOSÉ** determine; la consulta del catálogo de productos y promociones, realizar pedidos de aquellos productos disponibles en **SUPERMERCADOSANJOSE.COM**, entre otros.
3. **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO:** Las Condiciones Generales que rigen el uso del **SITIO**.
4. **CUENTA:** Perfil de usuario creado en el **SITIO** y relacionado con una cuenta de correo electrónico determinada y asociada a una contraseña libremente elegida por el **USUARIO**. La **CUENTA** permite al **USUARIO**, administrar la información de contacto, pago y envío. El **USUARIO** deberá tener creada una cuenta para poder visualizar la **TIENDA EN LÍNEA**.
5. **TIENDA EN LÍNEA:** Plataforma web que **SUPERMERCADO SAN JOSÉ** implementa para la comercialización de su productos y servicios a la cual, podrán ingresar los **USUARIOS** registrados.
6. **MÉTODOS DE PAGO:** Las formas de pago disponibles son: efectivo, tarjeta de crédito o débito y transferencias bancarias, para las primeras dos opciones el cobro se hace al momento de la contra entrega del pedido y en el caso de las transferencias bancarias se surte el pedido posteriormente a la acreditación del pago.
7. **ESTATUS DEL PEDIDO:** Etapa del proceso en que se haya un pedido, realizado por el **USUARIO**.

Las etapas del proceso son:

**-Pendiente:** Pedido ingresado al sistema; aun no atendido.

**-En proceso:** Pedido en surtimiento por el personal de SUPERMERCADO SAN JOSE.

**-Enviado:** Pedido en ruta de entrega.

**-Entregado:** Pedido recibido por el **USUARIO**.

**-Cancelado:** Pedido que por cuestiones extraordinarias SUPERMERCADO SAN JOSÉ deja sin efecto.

8. **CONDICIONES:** Son políticas y reglas con restricciones que regulan el uso y participación, sin limitar, de los **SERVICIOS**, beneficios, promociones, compras, cancelaciones y devoluciones en el **SITIO**.
9. **NÚMERO DE PEDIDO:** Número bajo el cual se identifica la compra realizada por el usuario; el cual facilitara su seguimiento.

#### **IV. Horarios del sitio**

El sitio está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana para que los usuarios puedan realizar sus pedidos, los cuáles serán atendidos en horario de operación de las entregas a domicilio, siendo estos los siguientes: **lunes a Domingo de 08:00 am a 06:00 pm.**

#### **V. Servicios que se ofrecen**

Para utilizar los **SERVICIOS** y llevar a cabo la compra de cualquier producto publicado en el **SITIO**, es necesario primero que ingrese los datos solicitados de manera clara, veraz, exacta, actualizada y completa, en el entendido que en ningún caso **SUPER MERCADO SAN JOSÉ** será responsable por daños y perjuicios derivados de la Información que no hayas ingresado ni actualizado oportunamente.

Para llevar a cabo transacciones, el **USUARIO** será responsable de todas las actividades y cargos realizados por él o por terceros con sus datos de acceso, por lo que el **USUARIO** debe tomar todas las precauciones razonables para asegurar la confidencialidad de las mismas, y sólo él será responsable por cualesquiera y todos los costos, gastos, daños y perjuicios, obligaciones, multas u otros daños económicos, incluyendo los honorarios razonables de abogados y los gastos derivados de cualquier litigio, arbitraje o apelación que proceda, que sea resultado de revelar, o permitir la revelación de su cuenta y clave y/o uso indebido de las mismas. El **USUARIO** reconoce que queda bajo su responsabilidad cualquier vulneración u otra violación de seguridad a su Cuenta personal de correo electrónico y Clave de Acceso por algún tercero.

En este **SITIO** el **USUARIO** podrá consultar los productos disponibles, sus características y precios; promociones disponibles, así como realizar pedidos.

Para que el **USUARIO** realice las diferentes consultas y utilices alguno de los **SERVICIOS** es necesario que ingrese sus datos en la forma solicitada, lea

cuidadosamente, comprenda y acepte los **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO** que lo rigen.

## **VI. Uso del SITIO**

El **USUARIO** es el único responsable del uso que haga del contenido de este **SITIO**, y acepta que es titular de derechos de la información que proporcione o que tiene los permisos correspondientes conforme a las leyes aplicables para proporcionar la información que se solicite.

**SUPERMERCADO SAN JOSÉ** se hace responsable de la información proporcionada por el **USUARIO**.

EL usuario debe respetar y cumplir los **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO** del **SITIO**, no hacer **USO INDEBIDO** del contenido del **SITIO**, definición descrita más adelante. Lo anterior, ya que, en caso de cometer alguna infracción a este apartado, **SUPERMERCADO SAN JOSÉ** podrá a su discreción, cancelar el acceso a tu cuenta, sin previo aviso. **SUPERMERCADO SAN JOSÉ** se reserva su derecho a supervisar cada compra conforme a sus políticas y protocolos de seguridad.

El **USUARIO** deberá entender por **USO INDEBIDO** de manera enunciativa, los siguientes supuestos:

- Realizar la compra de productos, motivo de tu participación en algún concurso y solicitar la cancelación o devolución de tu compra, posterior a la vigencia del concurso y/o haber reclamado el premio ofrecido.
- La utilización de la tecnología para realizar la extracción, obtención o recopilación directa o indirecta, de cualquier información incluida en el **SITIO**.
- Enviar virus al **SITIO**, sobrecargar la red, realizar inundación de datos, spam, bombardeo de correo u otras fallas para interferir con el **SERVICIO** a cualquier **USUARIO**.
- Intento o realización de actividades fraudulentas entre las que se encuentran sin limitar, la falsificación de identidades o formas de pago.
- Y todas aquellas actividades que a criterio de **SUPERMERCADO SAN JOSÉ**, atenten contra la buena utilización para la que fue creada el sitio.

## VII. Conducta del usuario

El USUARIO del SITIO acepta que está prohibido proporcionar a través del mismo, cualquier información que:

- No sea de tu propiedad
- Promueva algún acto ilícito  
Indique algún tipo de difamación  
Tenga acción a la discriminación  
Falsa / desactualizada  
Incite a la violencia  
Sea obscena  
Contenga virus informáticos o programas que alteren el buen funcionamiento del SITIO.

Se tiene prohibido violar la seguridad del **SITIO**; utilizar dispositivos o procesos que interfieran con el funcionamiento del **SITIO**; explorar, realizar, o intentar realizar minería de datos, para escanear o demostrar la vulnerabilidad de un Sistema informático y/o algún apartado con información en el **SITIO**. Cualquier trasgresión al **SITIO** dará lugar a acciones civiles y penales en tu contra y el hecho de que **SUPERMERCADO SAN JOSÉ** no actúe en consecuencia no implica una renuncia o limitación a sus derechos.

## VIII. Precios, pagos, productos y contenidos.

- i) Todos los precios de los productos son expresados en moneda nacional, incluyen el IVA y demás impuestos.
- ii) Los precios y las promociones solo estarán vigentes en las fechas publicadas.
- iii) **SUPER MERCADO SAN JOSÉ** no es responsable de promociones publicadas por sitios externos o ajenos, a pesar de que el usuario presente una imagen de pantalla con la promoción falsa o fuera de vigencia.
- iv) Las imágenes, contenidos, descripciones y características muestran información de producto lo más apegado posible a la realidad en cuanto a color, tamaño, talla y medidas; entendiéndose que no existe dolo ante cualquier discrepancia.
- v) Los colores pueden variar conforme a aquellas características o configuración del dispositivo que utilices.

vi). Los productos solicitados para su compra en el **SITIO** serán suministrables considerando la disponibilidad de inventario y condiciones que **SUPERMERCADO SAN JOSE** disponga en el momento del surtido y serán comunicados al **USUARIO**.

vii) Con la finalidad de beneficiar a una mayor cantidad de **USUARIOS**, la venta de algunos artículos de alta demanda podrá ser limitada a determinadas piezas y en la medida que la ley lo permita, esta situación se será comunicada al **USUARIO** antes de realizar su pedido y concretar su compra.

viii) El formato en que se muestran los precios en el **SITIO** puede verse afectado por diferencias en las versiones y configuraciones de los navegadores o sistema operativo.

ix) En caso de fallas en el sistema al momento de publicar los precios en el **SITIO**, se le informará al **USUARIO**, previo al envío de su pedido para que confirme si desea el producto al precio correcto o cancele la operación. En el supuesto de que no sea posible contactarlo por correo o teléfono o no obtener respuesta a nuestra comunicación, se cancelará la compra.

x) El gramaje solicitado en productos a granel puede variar +/- 100 gramos aproximadamente, esto se le será notificado al **USUARIO** al momento de confirmar su total del pedido ya sea por correo o por llamada telefónica.

xi) En caso de que un producto que haya solicitado el **USUARIO** cuente con existencia cero o tenga características sustancialmente diferentes del que se tenga en existencia, la empresa le notificará al primero para conocer si desea eliminarlo de su pedido o si bien sustituirlo, según corresponda.

xii) En caso de que se realice un envío fuera de la ciudad Sabinas Hidalgo Nuevo León, se tendrá un costo de envío distinto al establecido, siendo el costo siguiente dependiendo de la ciudad o pueblo vecino:

- Carboneras \$70.00
- Las Enramadas \$100.00
- Garza Ayala \$100.00
- Matatenas \$120.00
- Santa Fe \$120.00
- Vallecillo \$150.00
- Villaldama \$150.00
- Los Colorados De Abajo \$150.00
- Los Colorados De Arriba \$150.00
- El Potrero \$250.00

xii.i) Para realizar un envío fuera de la ciudad de Sabinas Hidalgo Nuevo León, el monto mínimo de compra es de \$250.00.

## **IX) Responsabilidades de los USUARIOS**

- a) Verificar las condiciones de compra antes de realizar su pedido, a fin de cerciorarte de las restricciones aplicables a cada producto, servicio y promoción.
- b) Es obligación del **USUARIO**, leer el apartado de **CANCELACIONES**.

## **X) Políticas de tiempos**

**Tiempos de entrega:** Los pedidos serán entregados en el orden en el que fueron recibidos, manejando en promedio un tiempo estimado de 24 horas posteriores a la realización del pedido.

**Factores externos:** El servicio a domicilio podrá demorar por situaciones extraordinarias y ajenas a la empresa (lluvia, obstrucción vial, factores gubernamentales, manifestaciones, etc.) **SUPERMERCADO SAN JOSÉ** se compromete a mantener comunicación con el usuario a fin de notificarle la reprogramación de su entrega.

## **XI) Política de facturación**

Si el **USUARIO** requiere la facturación de su compra deberá solicitar su factura al siguiente correo: **pedidos@supermercadosanjose.com** con información correspondiente (anexo 1).

La facturación se realiza solamente dentro de las 24 hrs de la compra.

### *Anexo 1*

- Datos
- Nombre
- Razón Social
- RFC

- Domicilio
- Estado
- Número De pedido

## **XII) Política de Devoluciones y Cambios de Mercancía**

### Condiciones Generales

Para solicitar una devolución o cambio físico de mercancía son requisitos ineludibles:

- Presentar el recibo de compra original.
- Que el producto este en las mismas condiciones que al momento de la compra, sin mostrar alteración, daño e incluir todas sus partes, accesorios y manuales, y que se encuentre en su empaque original.
- Que el cliente presente una identificación oficial (Credencial de IFE, licencia de conducir, pasaporte, entre otras más).

### Periodo de cambios o devoluciones

A. Periodo de 1 día (24 horas exactas): Aceptamos los cambios y devoluciones de productos perecederos (Carnes, frutas, alimentos preparados), **IMPORTANTE:** la empresa se reserva el derecho de realizar la devolución o cambio de este tipo de mercancías, dependiendo la temperatura ambiente del exterior, las condiciones de conservación y la presentación del producto entre otras más que pueden ser aplicables.

B. Periodo de 4 días: Aceptamos los cambios y devoluciones de abarrotes no comestibles y mercancías generales como: ferretería, juguetes, útiles escolares, vinos y jarcería).

C. Periodo de 7 días: Aceptamos los cambios y devoluciones de artículos de temporada. En este caso es válido siempre que existan al menos 7 días previos a la fecha principal de celebración. Ejemplo: en los artículos navideños el último día para cambios o devoluciones es el 17 de diciembre.

Nota: los periodos mencionados en esta sección se consideran a partir de la fecha y hora en que se realizó la compra.

### Mercancías y servicios en los que no aplica cambio o devolución

- Productos solicitados como pedido especial.
- Artículos cortados o productos confeccionados bajo especificaciones especiales.
- Medicamentos.
- Productos a granel del departamento de panadería.
- Productos congelados.
- Discos compactos y DVD's.
- Pago de recibos de servicios públicos.

- Mercancías compradas en un periodo de 8 días o mayor.

#### Adicionales

Las reclamaciones relacionadas con recarga de saldos o teléfonos celulares y pago de servicios públicos (CFE, AyDM, Telmex, etc.). Deberán hacerse directamente a la empresa proveedora del servicio.

Cuando un artículo haya sido comprado en promoción, oferta o con un descuento y el cliente de acuerdo a la presente política haga efecto su derecho a devolución, el reembolso se realizará considerando el precio indicado en el comprobante de compra y no el que tenga el artículo en la fecha de devolución.

#### Método de reembolso

Los reembolsos se **realizarán** en efectivo, si la compra fue de la misma manera o con tarjeta de débito o crédito, más cuando el pago haya sido con vales de despensas se hará a través de esta forma.

El derecho que tiene el **USUARIO** a realizar una devolución quedará sin efecto en caso de situaciones extraordinarias, que obedezcan a atender sugerencias o instrucciones específicas de las autoridades.

#### **XIII) Política de cancelaciones:**

Se aceptarán cancelaciones por parte del **USUARIO** sólo cuando el estatus del pedido sea “pendiente”, una vez siendo el status “enviado”, se cobra el costo de envío acorde a las distancias especificadas en el apartado **IIIV de TÉRMINOS Y CONDICIONES**, debiendo notificarlo telefónicamente a **SUPERMERCADO SAN JOSÉ** llamando al 824 242 58 30 ext. 118 o ext.111.

**SUPERMERCADO SAN JOSÉ** pone a disposición de sus clientes del **SITIO** el siguiente número telefónico para seguimientos de pedidos, dudas o quejas y sugerencias: 824-242-5830 ext. 118 o ext.111.

#### **XIV) Propiedad Intelectual**

En Supermercado San José, estamos comprometidos en cumplir con las leyes de propiedad industrial e intelectual y normativas aplicables a la operación de plataformas digitales.

Aclaremos que el uso de las imágenes correspondientes en el SITIO es de uso ilustrativo y para fines de venta.