

Términos y condiciones

CONTRATO DE COMERCIO Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS

1. INFORMACIÓN GENERAL

AUTO MERCADO S.A. –en adelante Auto Mercado- una sociedad costarricense registrada ante el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional y con cédula de persona jurídica número 3-101-007186 con domicilio social en San José. Avenida tres, calles tres y cinco, Edificio Victoria, cuarto piso.

2. DEFINICIONES

Las expresiones utilizadas en el presente documento tendrán el sentido y los alcances que, para cada caso se mencionen de la siguiente forma.

Auto en línea: Es el nombre comercial y oficial que se le designa a la plataforma de comercio electrónico de Auto Mercado.

Afiliado: Será el cliente persona física que se encuentre afiliado al programa Auto Frecuente.

Alistado/Alisto de productos: El servicio de selección y empaque de los Productos solicitados por el Cliente en un Punto de Venta específico.

Área de Cobertura: Zona geográfica dentro de la República de Costa Rica en la cual Auto Mercado ofrece el servicio de entrega domiciliar de pedidos. El Área de Cobertura será aquella indicada en el sitio web automercado.cr. o en las aplicación móvil

Auto Frecuente: Programa de lealtad para clientes de Auto Mercado y Vindi. Se entiende que para poder comprar en Auto en Línea se deberá ser afiliado al Programa de Auto Frecuente.

Cliente: Persona registrada previamente en el Programa de Cliente Frecuente de Auto Mercado denominado “Auto Frecuente”.

Compra: La transacción comercial que se establece entre Auto Mercado y el cliente, en el momento en se finaliza el alisto. Si el monto alistado es mayor al monto inicial, se genera un cobro adicional en la tarjeta correspondiente y se emitirá la factura. Si el monto del alisto es menor, se generará un reembolso al cliente y se emitirá la factura.

Devolución: bien adquirido por el cliente en Auto Mercado que no haya sido consumido por el Cliente ni sometido a usos no habituales o no previstos para dicho bien, y que, en caso de haber sido utilizado correctamente por el Cliente, dicha utilización no implique una alteración en la salubridad del bien (por ejemplo, cubiertos, botellas para ingesta de líquidos, ropa interior, trajes de baño), y que no presente señales evidentes de maltrato o alteración perpetrados por el Cliente.

Entrega: El acto de trasladar y/o transportar el Pedido hasta la dirección señalada por el Cliente, siempre que la misma se realice dentro de las Áreas de Cobertura, y únicamente en la República de Costa Rica.

Entregador: Empleado de Auto Mercado o de terceros contratados al efecto, encargado de la Entrega del Pedido.

Forma de Pago: El sistema de pago de su elección que puede ser puntos Auto Frecuente o cualquiera de las tarjetas de crédito o débito aceptadas en Auto Mercado.

Góndola: Estantes - anaqueles donde Auto Mercado ofrece y coloca sus productos. Se entiende en este caso que la góndola es virtual y que los anaqueles corresponden al despliegue de productos que se visualizan en la plataforma de Auto en Línea.

Impuestos: Se refiere al impuesto sobre las ventas aplicable en la República de Costa Rica, cuyo porcentaje está fijado en un trece por ciento. También se refiere al Impuesto de Valor agregado el cual es variable según cada producto.

Pasarela de pago: Es el servicio de un proveedor de servicios de aplicación de comercio electrónico, con el que se autorizan pagos a negocios electrónicos, ventas en línea al detalle, negocios con presencia física y en línea simultáneamente, o a negocios tradicionales.

Pedido: Los productos que el Cliente solicita a través de Auto en Línea, o cualquier otra plataforma que se habilite para tal efecto, para ser entregados en la dirección que el Cliente señale únicamente en la República de Costa Rica. El pedido se perfecciona en el momento en que el cliente acepta el contenido del carrito de compra y se autoriza el pago mediante la pasarela de pago.

Precio de Góndola: El valor que un producto determinado tiene en la góndola plasmada en la plataforma electrónica al momento de la compra. Este precio es el mismo que se aplicará a la cuenta del cliente por ese artículo el día en que su pedido sea confirmado. Los precios mostrados en la plataforma son los correspondientes al punto de servicio habilitado para ventas en línea, más cercano a la dirección o punto de servicio indicado por el cliente. En caso de que el Cliente realice un cambio de punto de servicio o dirección de entrega durante el proceso de realización del pedido, el surtido y precio podría actualizarse de acuerdo con el punto de servicio más cercano. El precio que se le cargará al cliente es el que se desplegó el día del pedido. Si los precios varían con relación al día de la entrega de los productos el cliente entenderá que prevalece el precio aplicado el día en que se ejecutó el pedido y se aplicó el pago (por ende, no aplican promociones, descuentos de miércoles de campo u otros que no hayan estado vigentes al momento del Pedido).

Productos: Mercaderías que se encuentren disponibles a la venta para el Cliente en Auto Mercado. Debe considerarse que el surtido puede variar de un punto de venta a otro y que al momento de ejecutarse la compra electrónica en sitio puede que no estén disponibles (en cuyo caso se le preguntará al cliente para poder sustituirlos), y no serán facturados en caso de no estar disponibles.

Programa: Se refiere al programa de lealtad denominado Auto Frecuente.

Punto de Servicio: Supermercado parte de la cadena comercial propiedad de Auto Mercado (se le puede llamar también punto de venta).

Reembolso: El reintegro económico que Auto Mercado hace del precio pagado por el cliente ante la devolución de un Producto, productos faltantes durante el proceso de alisto, o reducciones en el precio de un producto debido a que el peso del mismo terminó siendo menor que el dato estimado mostrado al cliente. Esto implicará de igual forma, la reversión de cualquier beneficio asociado al Programa Auto Frecuente.

Tiquete de Caja: El documento con efectos fiscales emitido por las cajas del Punto de venta, en donde se especifican entre otros datos: detalle y el precio de los Productos y de los servicios complementarios tales como el Alistado y el transporte hasta la dirección indicada por el Cliente. El documento adquiere efecto fiscal cuando se personaliza.

VINDI: cadena de tiendas de conveniencia perteneciente a la empresa AUTO MERCADO S.A.

3. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

Auto Mercado, con la finalidad de facilitar a sus clientes la resolución expedita y eficaz de cualquier queja, duda o reclamación con respecto a los servicios que ofrece, pone a disposición de sus clientes su servicio de Atención al Cliente, con los siguientes datos de contacto:

- Todos los supermercados y tiendas Auto Mercado y Vindi en el territorio nacional funcionarán en un horario de lunes a domingo. La verificación de los horarios los podrá verificar el afiliado en el siguiente link: <https://automercado.cr/localidadesy-horarios/>
- La atención de incidencias se canalizará por medio del número telefónico 800-800-AUTO en un horario de lunes a domingo de las 8 am a las 5 pm, o por medio del sitio web automercado.cr en la sección de Centro de Ayuda

Los plazos de respuesta a las reclamaciones formuladas dependerán de su complejidad, los tiempos de entrega dependerán de la demanda de los clientes, pero no excederán los ocho (8) días

calendario. El Cliente podrá dar seguimiento a sus reclamaciones por cualquiera de los medios de contacto del servicio de Atención al Cliente y en la opción de Mis Solicitudes en la página web.

Se le invita a los clientes a usar los anteriores canales de consulta y no utilizar los comentarios en redes sociales como método de contacto con Auto Mercado. Auto Mercado no tomará las quejas o comentarios vía redes o canales de chat como un medio para efectuar consultas o aplicar reclamos sobre las compras en línea.

4. NATURALEZA DE LA CONTRATACIÓN

El presente Contrato de Comercio y Servicios Electrónicos tiene como objetivo la regulación de las condiciones de acceso al área de acceso privado del sitio web <https://automercado.cr> la aplicación móvil asociada (en adelante Área Privada), así como el acceso a los productos y servicios que ofrezca Auto Mercado a sus Clientes a través de dicha Área Privada.

A través del Área Privada, el Cliente tendrá acceso entre otros, a los siguientes servicios:

- Contratar productos y servicios que Auto Mercado ponga a disposición del Cliente, en los términos y condiciones que en cada momento se ofrezcan en dicha plataforma auto en línea.
- Consultar los puntos de los que disponga con relación al programa Auto Frecuente ©.
- Recibir comunicaciones e información en general que por este medio le dirija Auto Mercado.
- Actualizar sus datos personales (para lo cual deberá en ciertos casos firmar el consentimiento informado que le permite a Auto Mercado administrar sus datos).

El Contrato y cualquier Condición particular adicional se celebran en español, y en esta lengua se realizarán las comunicaciones que Auto Mercado dirija al Cliente durante la relación contractual, a no ser que las partes acuerden otra cosa.

Con independencia del lugar en el que se encuentre el Cliente, este Contrato se regirá por la legislación vigente en la República de Costa Rica, a cuyos tribunales el Cliente acepta someter cualquier disputa o diferendo. La declaración de nulidad o invalidez por parte de juzgados y tribunales competentes para ello de alguna de sus condiciones no afectará a la validez del resto de las condiciones establecidas.

5. SUSCRIPCIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO DE FORMA ELECTRÓNICA

La contratación y generación electrónica del Contrato de Comercio y Servicio Electrónico se realiza por medio de una firma electrónica no certificada por parte del Cliente, en los términos de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos (Ley No. 8454) y su Reglamento.

6. CONTROL DE ACCESO

El acceso al Área Privada se realizará por medio de la autenticación del Cliente en la página web o aplicación móvil de Auto Mercado. El acceso se hará por medio de una firma electrónica compuesta por un usuario vinculado a la tarjeta de membresía del programa Auto Frecuente y a un correo electrónico provisto por el Cliente, y una contraseña fijada por el Cliente. Auto Mercado podrá fijar o modificar las reglas para autenticación y uso del Área Privada. Se podrá habilitar la funcionalidad opcional de que el Cliente ingrese al Área Privada haciendo uso de sus credenciales en otra plataforma (Facebook, Google) en cuyo caso el Cliente deberá revisar y aceptar las configuraciones de privacidad de la herramienta de autenticación. La utilización del usuario y la contraseña es personal, y su custodia será responsabilidad exclusiva del Cliente, reputándose como válida cualquier transacción que realice el Cliente al ingresar con el usuario y contraseña asignados, salvo que el Cliente haya reportado previamente y por cualquiera de los medios de Atención de Incidencias la sustracción de dicha información. El Cliente no deberá compartir su usuario o contraseña con terceros. Auto Mercado, como titular de la plataforma de comercio electrónico, tendrá derecho a supervisar, regular y sancionar su utilización.

7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Una vez identificado e ingresado al Área Privada, los datos enviados por el Cliente al realizar cualquier transacción son transmitidos por medio de conexión segura y encriptada, utilizando el protocolo Secure Socket Layers (SSL).

Auto Mercado realizará todas las transacciones por medio de la pasarela de pago de Credomatic, quien ha sido certificado y regulado por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Además de cualquier obligación que resulte impuesta por disposición legal o reglamentaria, el Cliente estará obligado a lo siguiente:

1. Custodiar el acceso a la plataforma de comercio electrónico, haciendo un uso responsable y personal de su usuario y contraseña, y debiendo informar de forma inmediata cualquier vulneración a su información personal.
2. El cliente al efectuar compras electrónicas no podrá usar datos de un tercero, siendo que la compra es personalizada y los datos de Auto Frecuente y de la tarjeta de crédito o débito utilizada para la transacción deben ser propias del ejecutor de la compra.
3. Deberá disponer, por sus propios medios y a su cuenta, de todos los sistemas de acceso requeridos para el uso de los servicios de comercio electrónico y del Programa, a saber, el software, hardware, antivirus, y demás herramientas requeridas para su utilización.
4. Deberá cumplir las políticas, reglamentos y disposiciones que Auto Mercado dicte para la regulación del servicio de comercio electrónico y de Auto Frecuente.
5. Deberá suministrar información veraz y actualizada.
6. Deberá realizar los pagos que sean requeridos por los bienes o servicios que contrate en la plataforma electrónica.
7. Deberá aceptar estos términos y condiciones para poder ejecutar las compras y se entiende que al aceptarlos los leyó y aceptó.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos de este sitio web, incluyendo logotipos, audios, videos, imágenes, textos, íconos y software es propiedad exclusiva de Auto Mercado y se encuentra protegido por derechos de propiedad intelectual. Verdelli, Flor de Oro, Vindi, Auto Mercado, Día del Campo, Fin de Semana Festivo, Movimiento Rosa, Auto Deli, Auto Frecuente, Fusión Saludable, Auto A Domicilio, Auto A Domicilio Express, Auto en Línea son marcas registradas. No se permite su utilización con ningún producto o servicio que no sea de Auto Mercado, y que de ninguna manera pueda causar confusión entre los consumidores, o que afecte la imagen de Auto Mercado. Todas

las marcas registradas que aparecen en este sitio que no son propiedad de Auto Mercado son propiedad de sus respectivos titulares, que pueden o no estar relacionados con Auto Mercado.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Auto Mercado es una empresa comprometida con la protección y confidencialidad de los datos personales de sus clientes, por lo que los mismos son tratados y almacenados en servidores seguros. Auto Mercado podría contratar empresas externas para almacenar y procesar datos, o para implementar motores de búsqueda sin que por ello se entienda que transferirá los datos a un tercero.

Para acceder y utilizar al Área Privada y realizar transacciones de bienes o servicios es indispensable que facilite los datos personales que se indican como obligatorios. Es obligación del Cliente suministrar datos exactos, reales y actualizados, de lo contrario, no podrá formalizarse el contrato y no podrá acceder y utilizar los servicios ni realizar transacciones.

Los datos personales del Cliente podrán ser incorporados en bases de datos propiedad de Auto Mercado con el fin de gestionar sus pedidos y comunicar al Cliente sobre productos, servicios o actualizaciones de la plataforma para ofrecer un trato personalizado. Al celebrar este Contrato el Cliente emite su consentimiento informado para el tratamiento de sus datos personales.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección de la persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley No. 8968, el Cliente puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos comunicándolo por escrito a Auto Mercado por medio del servicio de Atención al Cliente al teléfono 800-8002886.

11. POLÍTICA DE COOKIES POLÍTICA DE COOKIES, WEB BEACONS y OTRAS TECNOLOGÍAS DE RASTREO

Los cookies, son un archivo que se descarga en su computador u otro dispositivo al ingresar a determinadas páginas web. La página web de Auto Mercado utiliza cookies, web beacons y otras tecnologías de rastreo ya que son necesarias para facilitar la navegación y permiten almacenar y recuperar información sobre la navegación del usuario o de su equipo. También pueden ser empleadas para identificar al usuario. La información recolectada por las cookies es utilizada exclusivamente por Auto Mercado, salvo aquellas que pertenezcan a terceros.

La página web y aplicación de Auto Mercado utiliza los siguientes tipos de cookies, y con la siguiente finalidad:

Cookie de autenticación. Administradas por Auto Mercado, se eliminan cuando se sale de la web o se cierra la sesión del navegador.

Cookie de análisis. Administradas por Auto Mercado, Google u otros proveedores, con la finalidad de contabilizar el número de visitas, la duración promedio de éstas, y otros datos de navegación, con la finalidad de realizar mediciones y análisis estadísticos para mejorar el rendimiento de la página web y corregir cualquier defecto.

Cookie de publicidad. Administradas por Auto Mercado, registran las visitas a la página web, o los clics realizados en los anuncios de los productos o servicios de Auto Mercado o de terceros. Se emplean para efectos de seguimiento de la publicidad, valorando métricas tales como las visualizaciones de los anuncios, el lugar de la página donde se muestran, los horarios, etc.

El Cliente puede restringir, bloquear o eliminar las cookies del sitio web, aunque como consecuencia podría no poder acceder a determinadas páginas o servicios del sitio web. El Cliente puede eliminar las cookies desde las configuraciones de su navegador web.

12. CONDICIONES PARTICULARES PARA LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA AUTO FRECUENTE

Auto Frecuente© es un programa de lealtad diseñado por Auto Mercado para favorecer a sus Clientes con servicios, ofertas y condiciones especiales, producto de la fidelidad de dichos Clientes hacia Auto Mercado, Vindi y otras marcas comerciales que puedan utilizarse en el futuro. La afiliación al programa, y las condiciones y beneficios que el mismo implica, se rigen por estas Condiciones particulares. Ingresar al Programa y utilizar los servicios y beneficios especiales que el mismo trae aparejados, implica la aceptación incondicional del Cliente para dar cumplimiento y obligarse conforme a las siguientes Condiciones particulares. El Cliente deberá leer cuidadosamente las Condiciones indicadas a continuación, y si no está de acuerdo con ellas, no deberá afiliarse, y de haberlo hecho, podrá por darse de bajo de acuerdo con estas Condiciones. Para revisar las condiciones específicas del programa Auto Frecuente, deberá el cliente revisar el siguiente link: <https://automercado.cr/autofrecuente/about>

13. CONDICIONES PARTICULARES PARA LA COMPRA ELECTRÓNICA

La colocación de un Pedido por medio del Área Privada implica la aceptación incondicional del Cliente para dar cumplimiento y obligarse conforme a las siguientes Condiciones particulares. El Cliente deberá leer cuidadosamente las Condiciones indicadas a continuación, y si no está de acuerdo con ellas, no deberá colocar ningún pedido.

El Cliente ratificará su anuencia con estas Condiciones cada vez que coloque un pedido por medio de la página web o la aplicación móvil de Auto Mercado.

14. SERVICIOS OFRECIDOS (DISPONIBLES ÚNICAMENTE POR LA PÁGINA WEBY APLICACIÓN MÓVIL)

Los servicios prestados por Auto Mercado para la compra electrónica de productos consisten en:

1. Recibir la solicitud de Pedido del Cliente a través de los medios habilitados al efecto, página web, o cualquier otro que se habilite oportunamente.

2. Alistado del Pedido siguiendo las especificaciones de los productos y su cantidad para su Entrega a la dirección indicada por el Cliente en el Pedido, siempre y cuando dicha dirección se encuentre dentro de las Áreas de Cobertura y no ponga en peligro al personal de Auto Mercado
3. Cobrar al Cliente el monto de la factura por los productos entregados y los servicios asociados a la entrega de los productos, a través de las formas de pago establecidas. El precio del producto solicitado será el publicado en la página web o aplicación móvil el día en que se efectuó el pedido.
4. Perfeccionamiento del pedido lo cual se da al darle click al botón de *pagar*.

15. HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Existen tres horarios para la prestación del servicio:

15.1 Horario de recepción de Pedidos:

Plataforma web y aplicación móvil: Los pedidos se podrán recibir en cualquier momento del día, todos los días de la semana. Sin embargo, esto no significa que la entrega sea inmediata ni que apliquen los mismos horarios relacionados a los pedidos. En situaciones especiales y de mantenimiento, la plataforma podría no estar disponible para realizar Pedidos.

15.2 Horario de Entrega de pedidos:

Los horarios en vigencia son los que se despliegan al momento de perfeccionar el Pedido, y dependerán de la ubicación del cliente, la cantidad de artículos en el Pedido, la demanda del servicio, y el día y hora de la semana en el que se realiza el Pedido

Por motivos comerciales o de fuerza mayor, Auto Mercado podrá modificar los horarios de recepción de Pedidos o Entrega de forma unilateral, y no estará obligado a notificarlo al Cliente. El cliente por el solo hecho de aceptar estos términos y condiciones acepta que, ante el caso fortuito o fuerza mayor, Auto Mercado no está obligado a cumplir con los horarios anteriormente establecidos.

16. SOBRE EL ALISTO DE PRODUCTOS Y LAS ENTREGAS:

Las siguientes condiciones aplican al alisto de productos comprados en línea:

16.1 Auto Mercado alista los productos del Pedido por el cliente conforme a la compra electrónica. Auto Mercado no cambiará productos a menos de que se logre demostrar contra factura o comprobante de la compra, que Auto Mercado envió un producto incorrecto.

16.2 Las órdenes de alisto no pueden cancelarse por parte del cliente, una vez que el Pedido esté en proceso de alisto.

16.3 El cliente acepta que durante el proceso de alisto, las cantidades solicitadas podrán ser modificadas, con la finalidad de despacharle la cantidad disponible en el Punto de venta desde donde se alista el pedido, cuando esta cantidad sea inferior a la solicitada.

16.4 Al proceder a finalizar el Pedido, Auto Mercado preguntará al cliente cual política de sustitución quiere que se le aplique en su pedido en caso de ser necesario. Esto define que decisión tomar cuando, al momento de alistar el pedido, no hay algún producto de los que el Cliente solicita. En caso de que el alguno de los productos no esté disponible a la hora de alistar el pedido, nuestro personal realizará el cambio del pedido por un producto similar o, eliminar el producto que no está disponible, de acuerdo con la política de sustitución indicada por el cliente, o de acuerdo a las indicaciones dadas por el cliente, en caso de que sea contactado para tal efecto.

Las siguientes condiciones aplican a las entregas de Pedidos en Línea:

- a. El cliente deberá escoger los horarios que la plataforma propone para la entrega de Pedidos. Una vez escogido el horario, no podrán aplicarse cambios.
- b. Auto Mercado contactará al cliente una única vez únicamente en caso de que alguno de los artículos pedidos no esté disponible al momento del alisto.
- c. Si una vez coordinada la fecha y hora de entrega de los Pedidos, el cliente no se encuentra disponible en su casa, Auto Mercado se llevará todos los artículos comprados de regreso al punto de venta y se le notificará al cliente que deberá retirarlos en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas en ese punto de servicio. Bajo estas circunstancias, Auto Mercado no se obliga a ir de nuevo a entregar los productos ni a reembolsarle el monto de la Compra, pues el incumplimiento de entrega es atribuible al cliente.

Sobre la apariencia de los productos que se muestran en la plataforma:

- a. Todas las imágenes de los productos que se muestran en la plataforma digital son de carácter ilustrativo y pueden variar con relación a la imagen real. Se le invita al cliente a revisar bien las condiciones de cada producto, su peso, contenido, características, ingredientes y demás aspectos para asegurarse que la compra a efectuar es la correcta, pues posteriormente no aplicarán cambios. La plataforma indica en cada producto de forma clara sus características.
- b. Cualquier producto que se muestre en la plataforma puede variar su presentación física. Auto Mercado actualizará de tanto en tanto las fotografías, pero se le advierte al cliente que tal actualización no es inmediata y se le invita a revisar bien cada artículo para asegurarse de que es el mismo, ya que no aplicarán cambios de productos por cambios de apariencia o presentación.
- c. En caso de duda sobre la apariencia, peso, características, ingredientes u otros de un producto a comprar en línea, los clientes pueden acceder a la línea de servicio al cliente para generar su consulta.

17. PRECIOS

Los precios aplicables a cada producto y/o servicio son los indicados en la página web o en la aplicación móvil en la fecha del Pedido incluyendo, en su caso, todos ellos el impuesto sobre las ventas, salvo que se trate de productos exentos de dicho impuesto en virtud de una disposición legal o reglamentaria.

El precio que se le cargará al cliente es el que se desplegó en el Pedido. Si los precios varían con relación al día de la entrega de los productos el cliente entenderá que prevalece el precio aplicado el día en que se ejecutó el Pedido y se aplicó el monto de cargado en su tarjeta de débito o crédito (por ende no aplican promociones, descuentos de miércoles de campo u otros que no hayan estado vigentes al momento de aplicar el Pedido).

Por las limitaciones propias de la contratación a distancia y los mecanismos de verificación necesarios, Auto Mercado no está en capacidad de ofrecer por medio de la plataforma electrónica, y no ofrece, ventas libres de impuestos a personas físicas o jurídicas que cuenten con una exención válida para el pago del impuesto sobre las ventas. Este procedimiento solamente se permite si se realiza directamente en los Puntos de Servicio, si se cuenta con los requisitos y si se sigue el procedimiento correspondiente.

Las ofertas estarán debidamente marcadas e identificadas como tal, indicando convenientemente el precio anterior y el precio de la oferta.

En caso de que el Cliente solicite productos cuyo precio se fija por peso o volumen, tales como frutas, verduras, carnes, pescados, quesos, entre otros, se despachará el producto con el peso más aproximado al solicitado por el Cliente. La fijación final del precio dependerá del producto despachado, y no del peso solicitado por el Cliente.

Auto Mercado se reserva el derecho de aplicar cambios en los precios de los Productos en cualquier momento si el Pedido no ha sido confirmado, y sin previo aviso.

El costo del Alistado y del Envío de los Pedidos siempre se indican en el comprobante de compra.

18. PAGO

Todo Pedido deberá ser pagado en su totalidad previo a su Entrega. En virtud de que pueden solicitarse productos cuyo precio se fija por peso o volumen, o productos que no se encuentren disponibles en el Punto de Venta, al colocarse el Pedido por medio de la página web o la aplicación

móvil, se generará un monto estimado de compra, mismo que estará sujeto a confirmación posterior con el Cliente.

19. CONDICIONES DEL COBRO POR TARJETA DE CREDITO Y DEBITO:

- 19.1 Siempre se recomienda efectuar las compras en línea con tarjeta de crédito y no débito, esto debido a que, si no hay algún producto de preferencia del cliente, el banco emisor de la tarjeta puede tardar varias semanas en reintegrar el monto flotante retenido, dependiendo de las políticas internas de cada banco.
- 19.2 Para los casos en que el cliente paga con tarjeta de débito y se le retiene un monto, para que dicho monto sea reintegrado deberá seguirse un procedimiento con el banco emisor de la tarjeta.. Auto Mercado solicita la devolución inmediata del monto retenido al banco emisor de la tarjeta. Cada banco tiene políticas distintas para realizar la devolución del saldo, por lo que es responsabilidad del cliente gestionar con el banco emisor la oportuna devolución del saldo retenido.
- 19.3 La suma final a cargar al cliente podrá ser mayor o menor (dependiendo de los productos que sean los realmente entregados). Si el monto a cargar en las tarjetas crédito y débito son mayores, dicho monto será cargado de forma inmediata. Si el monto a cargar en tarjetas de crédito fuese menor, se le reintegrará de forma inmediata al cliente, pero si el monto a reintegrar es para una tarjeta de débito, la devolución podrá tardar de 3 a 4 días hábiles dependiendo de la entidad bancaria.
- 19.4 El cliente por el simple hecho de ejecutar sus compras en Auto en Línea se entiende que acepta estos términos y condiciones y las condiciones de pago arriba descritas en los puntos del 1 al 4.

20. CONDICIONES DE LA ENTREGA.

- 20.1 Los pedidos serán entregados de conformidad con la disponibilidad de horarios de las ventanas de entrega que el cliente tenga disponible al finalizar su compra. Las ventanas de entrega indican las fechas y horas de entrega de las compras, siendo que el cliente escoge el horario a su conveniencia.
- 20.2 Sólo se despacharán pedidos si previamente el Cliente ha pagado la totalidad del monto del Pedido a través de las formas de pago establecidas, incluyendo el costo del servicio de Alistado y Entrega, dentro del Área de Cobertura, el cual podrá variar en caso de exceder el área de cobertura.

- 20.3 Sólo se ofrecerá el servicio de Entrega fuera del Área de Cobertura para Pedidos con un importe superior a los cien mil colones, y en ese caso, el Cliente deberá pagar un monto adicional de setecientos colones por cada kilómetro adicional de recorrido fuera del Área de Cobertura. El plazo de Entrega y disponibilidad del servicio para pedidos fuera del Área de Cobertura deberá ser consultado para cada Pedido.
- 20.4 Cuando el lugar de Entrega se encuentre en un condominio, urbanización o edificio con control de acceso, el Cliente deberá coordinar las autorizaciones de acceso respectivas previamente a la entrega. El Entregador estará facultado a cancelar la entrega del pedido luego de cinco minutos de espera para poder ingresar al lugar de entrega del pedido. Lo mismo sucederá cuando no sea recibido dentro de ese plazo en el establecimiento designado para la entrega.
- 20.5 La Entrega se realizará en la dirección indicada por el Cliente en el respectivo Pedido, y se realizará a personas que aparenten ser mayores de edad, sin que sea obligación de Auto Mercado verificar la identidad del receptor. Auto Mercado se reserva el derecho de solicitar identificación al receptor de Pedidos que contengan bebidas con contenido alcohólico o cigarrillos. Si el Receptor no es mayor de edad o se niega a identificarse, el Entregador podrá cancelar la entrega del pedido.
- 20.6 Auto Mercado se reserva el derecho de solicitar en la Entrega, el documento de identificación, la tarjeta de crédito o débito con la que fue efectuada la Compra, así como la presencia de la persona titular de tal tarjeta en caso de que quien reciba la compra no sea el titular, sobre todo en aquellos casos en que parte de los artículos de entrega contengan licores u otros no aptos para menores de edad.
- 20.7 Auto Mercado tiene la opción de entregar las compras del Auto en Línea por medio de casilleros inteligentes en el Punto de Servicio Guayabos y eventualmente podrá tenerlos en otros supermercados. Auto Mercado seguirá los procesos de entrega que se le indicará a los clientes al finalizar su compra para el retiro de las compras en dicho casillero. Auto Mercado no se hace responsable de que la entrega sea retirada por un tercero que no sea el titular de la tarjeta ni por aquellos posibles casos en que un menor de edad retire artículos tales como licor o cigarrillos. El cliente y titular de la compra deberá hacerse responsable del retiro adecuado de sus compras en los casilleros inteligentes.
- 20.8 Auto Mercado se reserva el derecho de cancelar la Entrega en aquellos casos en que las condiciones de acceso, seguridad o integridad del lugar de entrega pongan en riesgo al Entregador o los bienes de Auto Mercado. De igual forma, el Entregador podrá negarse a entregar el pedido si el receptor se encuentra en evidente estado etílico o bajo el efecto de cualquier sustancia enervante, en el tanto el acto de entrega pueda resultar perjudicial o peligrosa para el receptor o para el entregador.
- 20.9 Auto Mercado se reserva el derecho de cancelar la Entrega en aquellos casos en que el cliente no estuvo presente en la dirección de entrega y/o en caso de que ninguna persona mayor de edad estuviese disponible para recibir la entrega. Para tal efecto, el pedido se retornará al punto de servicio correspondiente, se le avisará por alguna de las dos vías registradas en la base de clientes de Auto Frecuente (teléfono o correo electrónico). Auto Mercado hará un intento por cada vía indicada por el cliente para indicarle la imposibilidad de entrega y las razones y el cliente contará con el plazo de veinticuatro (24) horas para retirar su pedido en el punto de servicio, para lo cual deberá recurrir a la estación de servicio al cliente. Pasadas las veinticuatro (24) horas en que el cliente no se presentó a retirar el pedido, el monto de la

compra no se reembolsará y el inventario se devolverá para los no perecederos y los alimentos perecederos serán desechados por temas de inocuidad.

- 20.10 Para efectos de control de calidad y manejo de reclamaciones, el Entregador o la unidad móvil de Auto Mercado o los terceros aliados podrán estar equipados con equipo de grabación de audio o video, lo cual es autorizado por el Cliente por el simple hecho de dar por aceptados estos términos y condiciones.
- 20.11 La Entrega y la transmisión del riesgo se realizará en la puerta del establecimiento designado por el Cliente, salvo que las condiciones de acceso no lo permitan, en cuyo caso se podrá entregar válidamente en la vía pública. El Entregador no estará obligado a ingresar al establecimiento ni a almacenar el Pedido dentro de éste. Tampoco deberá subir con el pedido más de un piso, si el acceso es con gradas y no se cuenta con ascensor eléctrico al momento de la Entrega. Asimismo, si el lugar de entrega no cuenta con estacionamiento para el vehículo en el que se realiza la entrega, el Entregador no estará obligado a aparcar el vehículo a una distancia mayor a los veinticinco metros, ni a dejarlo en lugares donde no se permita el estacionamiento.
- 20.12 El Cliente no estará obligado a pagar monto adicional alguno al indicado en el ticket de caja por su Pedido, en consecuencia, no será obligación del Cliente pagar monto alguno por concepto de propina al Entregador. Si así lo hiciera, se entenderá que dicho monto es una gratuidad del Cliente hacia el Entregador, que no genera ningún tipo de responsabilidad ni obligación para Auto Mercado.

En caso de que la Entrega no sea posible por alguno de los motivos aquí previstos, o en general por cualquier causa de fuerza mayor, el Pedido será cancelado y se reversará la Compra, pero el Cliente conserva la obligación de pagar el importe que por gastos de alisto y entrega se haya incurrido por parte de Auto Mercado

21. REVISIÓN DEL PEDIDO Y RECLAMOS

El Cliente deberá revisar el Pedido al momento de la Entrega, verificando que se encuentre conforme y que no ha sufrido ningún daño involuntario por el transporte y/o manipulación, al momento de la entrega de este. Si el Cliente no se encuentra en el lugar de Entrega, se entiende que cualquier persona que recibe el pedido está autorizada por el Cliente para revisar el Pedido. Cualquier reclamo o inconformidad con el Pedido deberá ser realizada por el Cliente en el momento de Entrega, o más tardar en un plazo de dos (2) días naturales para productos no perecederos, o un (1) día natural para productos perecederos. En consecuencia, no se aceptará ningún reclamo posterior a ese periodo, sin perjuicio de los derechos de retracto y garantía con los que cuenta el Cliente.

Para ello el cliente deberá seguir las políticas de devoluciones y cambios que se describen a continuación.

22. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS.

El Afiliado podrá comunicarse vía el Centro de Ayuda en la página web, donde explicará los motivos de su devolución.

La devolución procederá cuando el producto adquirido no cuente con las condiciones óptimas para su uso o consumo, para lo cual el Centro de Ayuda coordinará el retiro del producto en el lugar donde se entregó el Pedido, contra la presentación de la factura por parte del Afiliado. Se le cambiará por un ítem igual o se le hará el reintegro en su tarjeta de crédito o débito del monto correspondiente al valor del producto, siempre y cuando la devolución proceda de acuerdo con la política de devoluciones.

En caso de que el Afiliado manifieste haber pedido el producto por error, podrá tramitar la devolución presentándose en cualquier Punto de venta de Auto Mercado, junto con la factura de compra y el producto a devolver. En dicho caso, se le aplicará una nota de crédito la cual podrá utilizar en su siguiente compra en el Punto de venta, de acuerdo con la política de devoluciones.

En caso de compras por medio de la plataforma electrónica, los procedimientos de devoluciones de productos, que estén dentro del periodo establecido en el punto 7, serán los siguientes:

a. *Bien apto para devolución:* bien adquirido por el cliente en Auto Mercado que no haya sido consumido por el Cliente ni sometido a usos no habituales o no previstos para dicho bien, y que, en caso de haber sido utilizado correctamente por el Cliente, dicha utilización no implique una alteración en la salubridad del bien (por ejemplo, cubiertos, botellas para ingesta de líquidos, ropa interior, trajes de baño), y que no presente señales evidentes de maltrato o alteración perpetrados por el Cliente.

b. Todo producto que devuelve un cliente debe ser entregado en la recepción, donde se confecciona la Nota de crédito. El Encargado de Recepción debe solicitar obligatoriamente el tiquete electrónico. Se pueden presentar tres escenarios:

b.1 Cliente presenta el tiquete electrónico: se genera la Nota de crédito con normalidad.

b.2 Cliente no presenta el tiquete electrónico, pero es Auto Frecuente: se le debe solicitar el número de cédula de identidad para rastrearlo en el sistema y así poder identificar el número de tarjeta de Auto Frecuente, el cual es el requerido por el sistema. Teniendo esa información, el

Encargado de Recepción puede encontrar en la base de datos la información del ticket electrónico, la cual debe ingresar al Sistema de devoluciones para generar la Nota de crédito.

b.3 En caso de que el cliente no presente el ticket electrónico y adicional, no sea Auto Frecuente, no podrá gestionarse la devolución.

b.4 El Encargado de Recepción imprime y entrega la Nota de crédito al cliente, además le comunica que debe presentarla antes de iniciar la transacción con el Cajero para poderla aplicar.

El derecho de devolución o reclamo no podrá aplicarse a productos que hayan sido utilizados total o parcialmente de acuerdo con sus indicaciones, ni para productos cuya caducidad sea menor o igual a la fecha en la que se comunique el reclamo, así como a productos que se encuentren desenvueltos y que por razones de higiene o salud no pueda admitirse la devolución.

Cualquier costo o tasa relacionada con la devolución del bien reclamado, deberá ser asumido por el Cliente.

1. LISTAS DE COMPRAS

Dentro de los servicios que ofrece Auto Mercado para sus Clientes del Programa Auto Frecuente, se encuentra la posibilidad de almacenar listas de compra en la plataforma electrónica, con la finalidad de que el Cliente pueda colocar pedidos en el futuro de forma expedita. El uso de estas listas es responsabilidad del Cliente, que deberá verificar previamente el Pedido. Auto Mercado no garantiza que el precio de los productos se mantenga de una compra a otra (deberá recordarse según se describió anteriormente que el precio que prevalece es el precio del día del Pedido, asimismo, si el Pedido incluye productos cuyo precio sea fijado de acuerdo al peso o al volumen, podrá haber variaciones de acuerdo al peso o volumen total del producto despachado.

1. GARANTÍA

De conformidad con las disposiciones de la Ley 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, los bienes duraderos que sean adquiridos por el Cliente cuentan con una

garantía de treinta días hábiles, salvo que en un certificado de garantía específico se indique un plazo superior. Para ejercer la garantía resultará indispensable presentar el tiquete de compra, y en caso de bienes que sean comercializados con un certificado de garantía independiente, deberá presentarse dicho certificado. Si en dicho certificado de garantía se indica que la garantía es otorgada directamente por el fabricante o un distribuidor, en el tanto el mismo se encuentre en la República de Costa Rica, el Cliente deberá ejercer la garantía ante éste. Los medios para aplicar la garantía serán: devolución del precio de compra, cambio del bien, o su reparación. Será decisión de Auto Mercado, o del fabricante o distribuidor en su caso, cuál de dichas opciones se aplicará.

Información de Seguridad SLL 128 bits:

- Se expidió al dominio <https://automercado.cr/>
- El dueño del dominio es AUTO MERCADO S.A.
- El dueño se ubica en San José, Costa Rica.
- El SLL se valida cada año.

Los anteriores términos y condiciones son de uso exclusivo de Auto Mercado y no podrán reproducirse.