
TÉRMINOS Y CONDICIONES TIENDA EN LÍNEA CREMERIA AMERICANA, S.A. DE C.V.

I. Términos y condiciones aplicables a la compraventa de productos de Cremeria Americana

El presente convenio de compraventa entre Cremeria Americana, S.A de C.V. (en lo sucesivo Cremeria Americana) y el consumidor, se regirá bajo los presentes Términos y Condiciones, el cual se perfeccionará una vez que el precio de la mercancía haya sido cubierto, aceptado y reconocido por los sistemas de pago de MercadoShops México y Cremeria Americana los cuales se especificarán posteriormente y una vez verificado el pago, Cremería Americana realizará la entrega de los productos seleccionados y pagados por el consumidor, en el domicilio que éste le indique.

II. Restricciones de edad.

La compraventa únicamente podrá realizarse por personas que tengan 18 años de edad cumplidos o mayores a ésta, por lo que las personas menores de 18 años de edad no podrán realizar una compraventa, sino a través de su padre o tutor legal, o quien detente el ejercicio de la patria potestad, guarda y custodia.

III. Condiciones de compra de los productos de Cremería Americana

1. Los consumidores únicamente podrán comprar productos: (a) que estén disponibles para su venta y cuyos detalles aparezcan en la tienda en línea (www.tiendacremeria.com.mx); (b) productos cuya entrega pueda realizarse dentro del territorio de la República Mexicana por la empresa de envíos (actualmente sólo se están realizando entregas en CDMX y Área Metropolitana), (c) cuyo fin no sea su comercialización o lucro por parte del consumidor.
2. Los detalles de los productos disponibles para su compra, incluyendo su correspondiente precio, se encuentran especificados en la tienda en línea. Cremeria Americana, adoptará todas las medidas necesarias para garantizar que todos los detalles, las descripciones y los precios de los productos que aparecen en la tienda en línea sean correctos.
3. Los productos enunciados en la tienda en línea, se ofrecen en las cantidades disponibles, con las características de materiales, calidad y vida de anaquel al momento de realizar la compra.

4. Para efectuar una compra, el consumidor deberá ingresar a la tienda en línea, en el sitio <https://www.tiendacremeria.com.mx/> y seleccionar el o los productos que desee comprar, debiendo llenar el formulario correspondiente, en el cual se le requerirán algunos datos personales, entre ellos un correo electrónico para contactar al consumidor durante el proceso de compra.
5. Los productos seleccionados por el consumidor, serán incluidos en la canasta/carrito de compra. Al finalizar la selección de productos, el consumidor deberá presionar el botón "Continuar/Finalizar Compra" para tener acceso a la página de resumen del pedido en la que podrá identificar precio, descripción y cantidad de los productos seleccionados o bien corregir o modificar su pedido.
6. Al final de la página de Finalizar Compra, el consumidor deberá presionar el botón "Continuar" para que pueda realizar el pago del o de los productos seleccionados y MercadoShops pueda procesar la compraventa de su pedido, lo cual lo podrá realizar mediante los sistemas de pago que se describen en el apartado "IV. Modalidades de Pago."
7. Una vez terminado este procedimiento, Cremeria Americana, notificará al consumidor a través de un correo electrónico la confirmación del pedido de los productos.

IV. Modalidades de pago.

1. El consumidor podrá pagar con su tarjeta bancaria, ya sea de crédito o débito Visa, MasterCard y American Express. El cobro en su tarjeta bancaria se realizará cuando haya sido autorizado por la compañía procesadora la compra de los productos y previo a la entrega de los mismos.

2. El pago mediante tarjeta de crédito y/o débito es totalmente seguro. La totalidad de la transacción se realiza de forma cifrada por medio de "MercadoPago" a través de un servidor de validación bancaria utilizándose el protocolo de encriptación SSL (Secure Socket Layer), así el número de su tarjeta de crédito y la fecha de caducidad quedan instantáneamente encriptados en su ordenador antes de ser enviados al protocolo SSL.

a) Respecto a las instituciones bancarias autorizadas, al realizarlo a través de nuestro proveedor denominado "MercadoShops", el consumidor deberá seguir las instrucciones que aparezcan al momento de realizar el pago.

b) Por el momento no aceptamos pagos en efectivo ni transferencias bancarias.

4. En caso de que el consumidor requiera factura fiscal por la compra de productos, deberá solicitarla al momento de realizar el procedimiento de compra. Para tal efecto, deberá proporcionar sus datos de facturación completos y correctos. Una vez emitida la factura no habrá re-facturación. En el rubro de mensaje, puede colocar la dirección fiscal si ésta es diferente a la dirección de envío. Cremeria Americana, S.A. de C.V. se obliga a emitir la factura fiscal correspondiente de acuerdo a los requisitos fiscales establecidos en la ley vigente.

V. Transacción del pago y reserva del pedido.

1. Para el caso de que el consumidor haya realizado el pago a través de tarjeta de crédito o débito, Cremeria Americana solicitará a "MercadoPago", la autorización para poder realizar el cargo por el importe total de su compra, el cual es indicado en la página de resumen de pedido. Si la tarjeta de crédito o débito del consumidor no es autorizada, la compraventa no podrá realizarse.
2. El consumidor reconoce y acepta pagar a Cremeria Americana el importe total de los productos, previo a que el consumidor reciba los mismos.

El proceso de autorización por pago con tarjeta de crédito o débito, podrá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el consumidor proporcione los datos de su tarjeta de crédito o débito.

3. Para asegurar la compraventa al consumidor, Cremeria Americana, reservará dentro de su inventario el o los productos que el consumidor adquiera durante un plazo de 3 (tres) días hábiles mencionados en el numeral que antecede. Transcurrido el plazo antes mencionado y en caso de que no se haya perfeccionado la compraventa de productos a través del pago, estos dejarán de estar reservados y volverán a estar disponibles en la tienda en línea para que otro consumidor pueda adquirirlos.

VI. Proceso de confirmación y aprobación del pedido.

Cremeria Americana, llevará el proceso de confirmaciones y aprobaciones del pedido, el cual le será notificado al consumidor mediante una serie de correos electrónicos de la siguiente manera:

1. Cremeria Americana enviará al consumidor un primer correo electrónico confirmando la recepción del pedido de productos ("Gracias por tu compra"), lo cual no constituye una aceptación automática del pedido, sino hasta el momento en que Cremeria Americana reciba la autorización referente al pago. Aquí mismo puede aparecer el cargo como "pago acreditado" con los datos de facturación y entrega del mismo pedido.
2. Cremeria Americana enviará al consumidor un segundo correo electrónico una vez que se haya procesado el pedido. ("Tu compra está en camino").
3. El consumidor puede recibir un tercer correo electrónico por parte de Cremeria Americana en caso de que se haya rechazado el método de pago o se encuentre en revisión ("todavía no recibimos el pago de tu compra").

VII. Entrega de producto.

1. Cremeria Americana realizará la entrega del pedido, en el domicilio indicado por el consumidor, el cual deberá encontrarse dentro de la República Mexicana. Por este momento sólo estamos efectuando entregas en CDMX y área metropolitana.
2. Una vez que el consumidor reciba el correo electrónico "Tu compra está en camino", Cremeria Americana a través de la empresa de servicio y movilidad, entregará su pedido dentro de los plazos establecidos anteriormente, para lo cual la empresa de movilidad y mensajería podrá solamente realizar un intento de envío.
3. Si el consumidor desea rastrear el envío de su pedido podrá darle seguimiento a través del seguimiento de la ruta por lo que para estos efectos, el consumidor deberá proporcionar mediante un correo a tiendaenlinea@cremeria-americana.com.mx la solicitud del rastreo.
4. Las entregas se realizarán únicamente de las 12:00pm hasta las 18:00 horas en días hábiles a través de la empresa Cabify, por lo que no se realizarán en fines de semana o en días festivos en los que oficialmente no haya servicio de bancos en México.
5. En compras de productos dentro de Ciudad de México, Cremeria Americana realizará un cobro al consumidor por envío de \$69.60 (Sesenta y nueve pesos 60/100 MN), este monto por envío es fijo. En caso de pedidos en algunas zonas del área metropolitana se realizará un cobro de \$116 (ciento dieciséis pesos 00/100

MN). En caso de que la zona no tenga cobertura, la opción de envío aparecerá como SIN COBERTURA.

6. Todas las entregas irán acompañadas de un acuse de recibo. Los plazos de entrega serán entre 1 (uno) a 3 (tres) días hábiles, a partir de que el consumidor reciba el correo electrónico de confirmación.
7. Cremeria Americana no será directamente responsable en caso de que el plazo de entrega de 1 (uno) a 3 (tres) días hábiles no sea cumplido cuando el incumplimiento en el plazo de entrega se origine por circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor o el consumidor no sea localizado en su domicilio.

VIII. Excepciones de entrega.

1. Para la entrega del pedido, Cremeria Americana utilizará una empresa de servicio; sin embargo, Cremeria Americana seguirá siendo responsable en todo momento frente al consumidor durante el proceso de entrega.

2. Por cada intento fallido de entrega, Cremería Americana reportará al consumidor dicho caso para que éste último realice nuevamente el pago de mensajería, por lo que el consumidor deberá responsabilizarse de encontrarse en el domicilio o bien tener a alguien que reciba el producto.

3. En caso de que el pedido deba ser recogido en alguna sucursal de la empresa de Cremeria Americana en vez de manejar nuevamente el depósito de mensajería, se requiere: (a) mostrar el original de su identificación oficial vigente con fotografía (credencial de elector emitida por el Instituto Nacional Electoral, cédula profesional o pasaporte); (b) proporcionar el número de pedido proporcionado en el segundo correo electrónico.

4. En caso de que el consumidor quiera un cambio de domicilio, éste deberá ser expresado antes de las 24 horas de envío, de lo contrario, el cambio no procederá.

IX. Cambios y devoluciones

1. En caso de que el consumidor reciba productos dañados, de mala calidad o defectuosos de origen o, en caso de que el daño o defecto del producto (siempre

que no sea imputable al consumidor) se manifieste durante los 2 (dos) días posteriores a la fecha de recibo del pedido, el consumidor podrá:

(a) solicitar la devolución de su compra (enviando un correo a tiendaenlinea@cremeria-americana.com.mx con fecha, lote, copia de la nota de venta y/o factura así como una fotografía y con las siguientes condiciones y requisitos:

- I. El producto no hubiese sido alterado por el consumidor;
- II. El producto no haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino, y que no haya sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor
- III. Que el producto se presente dentro de su empaque original, ya sea caja, envoltorio, o cualquier otro dentro del cual le haya sido entregado,
- IV. Se encuentre dentro del plazo de 2 (dos) días calendario contados a partir de la fecha en que el consumidor haya recibido el producto o los productos, y,
- V. El consumidor entregue el comprobante de pago de que el producto fue comprado en la tienda en línea de Cremeria Americana.

2. En caso de que sea procedente su reclamo por productos dañados, mala calidad o defectuosos, el consumidor recibirá el reembolso íntegro por la cantidad de o de los productos que hayan tenido algún defecto, o cambio de producto..

3. Cremeria Americana podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino, o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor.

X. Información de contacto.

1. El consumidor puede enviar sus reclamaciones, preguntas y/o quejas por escrito sobre este convenio al domicilio del Servicio al Cliente de Cremeria Americana ubicado en Mártires de la Conquista 92, Colonia Tacubaya, C.P. 11870 Ciudad de México, CDMX.
2. Si el consumidor desea expresar una queja sobre lo marcado en este convenio, puede llamar al servicio al cliente 01 800 0GLORIA, o escribir un correo electrónico a la dirección tiendaenlinea@cremeria-americana.com.mx

3. Cremeria Americana responderá al consumidor en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas contados a partir de la recepción de su reclamación, preguntas y/o quejas.

XI. Ley y Jurisdicción aplicables.

1. Estos Términos y Condiciones se rigen e interpretan de acuerdo con las leyes de México, sin referencia a sus disposiciones en materia de conflictos de ley
2. Cremeria Americana S.A. de C.V., podrá modificar estos Términos y Condiciones mediante la actualización de esta publicación y publicarla vía estos medios.

XII. Privacidad.

Cremeria Americana recolectará datos personales de los consumidores al momento de realizar el proceso de compraventa, para verificar el uso y tratamiento de los mismos, el consumidor podrá consultar el Aviso de Privacidad y la Política de Privacidad en la siguiente dirección electrónica <http://www.cremeria-americana.com.mx/recursos/aviso.pdf>