



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

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

El presente convenio de compraventa entre Cremería Americana, S.A de C.V. (en lo sucesivo Cremería Americana) y el consumidor, se regirá bajo los presentes Términos y Condiciones, el cual se hará válido una vez que el precio de la mercancía haya sido cubierto, aceptado y reconocido por los sistemas de pago de First Data Merchant Services México, S. de R.L. de C.V. (Scotia POS) y Cremería Americana S.A. de C.V. (Cremería 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 no podrán realizar una compraventa, sino a través de su padre o tutor legal, o quien determine 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.cremeriaenlinea.com); (b) productos cuya entrega pueda realizarse dentro de las zonas de cobertura por Cremería Americana, dentro del apartado "Zonas de Cobertura*", (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. Cremería 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 del producto.

4. Para efectuar una compra, el consumidor deberá ingresar a la tienda en línea, en el sitio <https://www.cremeriaenlinea.com/> 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. En la página "Finalizar Compra", el consumidor deberá presionar el botón "Continuar" para que pueda realizar el pago del o de los productos seleccionados y Cremería Americana 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, Cremería Americana, notificará al consumidor a través de un correo electrónico que más abajo se indica, 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 entidad financiera que emite la tarjeta crédito/débito.

2. El pago mediante tarjeta de crédito y/o débito es totalmente seguro. La totalidad de la transacción se realiza de forma cifrada a través de un servidor de validación bancaria utilizando la Certificación PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standards), así el número de su tarjeta de crédito y la fecha de caducidad quedan instantáneamente encriptados en su ordenador.

a) Respecto a las instituciones bancarias autorizadas, el consumidor deberá seguir las instrucciones que aparezcan al momento de realizar el pago.

b) Por el momento no aceptamos transferencias bancarias o depósitos en efectivo.

3. Cremería Americana y ninguno de sus colaboradores tiene acceso a la información que proporciona de pago. Por lo tanto, no usará ni compartirá información proporcionada por el usuario. La información solicitada en esta sección es cifrada por el proveedor de la plataforma de pago First Data Merchant Services México, S. de R.L. de C.V.

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 refacturación. En el rubro de mensaje, puede colocar la dirección fiscal si ésta es diferente a la dirección de envío. Cremería Americana, S.A. de C.V. se obliga a emitir la factura fiscal correspondiente de acuerdo con los requisitos fiscales establecidos en la ley vigente.

V. Transacción del pago y reserva del pedido.

Para el caso de que el consumidor haya realizado el pago a través de tarjeta de crédito o débito, First Data Merchant Services México, S. de R.L. de C.V. solicitará a la compañía procesadora de dicha tarjeta, 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 por el banco emisor, la compraventa no podrá realizarse.

1. El consumidor reconoce y acepta pagar a Cremeria Americana el importe total de los productos, previo a que el consumidor reciba los mismos.
2. 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 1 (uno) día hábil 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 correo electrónico una vez que se haya procesado el pedido. ("Tu compra está en camino").
3. El consumidor puede recibir un 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. Cremería Americana realizará la entrega del pedido, en el domicilio indicado por el consumidor, el cual deberá encontrarse dentro de la zona de cobertura*.
2. Una vez que el consumidor reciba el correo electrónico de confirmación, Cremería Americana entregará su pedido dentro de los plazos establecidos anteriormente, para lo cual podrá solamente realizar dos intentos de envío. En caso de no tener éxito en los intentos Cremería Americana enviará un correo con la dirección de la sucursal en dónde el consumidor deberá recoger su pedido.
3. Las entregas se realizarán hasta las 18:00 horas en días hábiles, 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.
4. En compras de productos dentro de las zonas de cobertura*, Cremería Americana realizará un cobro al consumidor por envío de acuerdo con su domicilio. Los costos de envío son fijos: \$69.60 (Sesenta y nueve pesos 60/100 MN) IVA incluido.
5. Todas las entregas irán acompañadas de un acuse de recibo el cual deberá firmar y entregar al repartidor. Los plazos de entrega podrán ser entre 3 (tres) a 5 (cinco) días hábiles, a partir de que el consumidor reciba el correo electrónico de confirmación de acuerdo con la cobertura señalada en el apartado "Zonas de Cobertura*".
6. Cremería Americana no será directamente responsable en caso de que el plazo de entrega de 1 (uno) a 5 (cinco) 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. La entrega del pedido es responsabilidad de Cremería Americana.
2. Al segundo intento fallido de entrega, Cremería Americana reportará al consumidor dicho caso, ya que a partir del tercer intento se le cobrará el envío por cada intento de entrega; 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 Cremería 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.

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 cambio o 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.
 - V. El consumidor entregue el comprobante de pago de que el producto fue comprado en la tienda en línea de Cremería Americana.
2. En caso de que sea procedente su reclamo por productos dañados o mal funcionamiento y nuestra área de Calidad determine procedente, el consumidor recibirá el cambio físico del producto reclamado en un plazo máximo de 3 días hábiles.
3. El usuario podrá solicitar el reembolso total o parcial de su compra sólo en los siguientes casos:
 - a. El pedido realizado, demore más del tiempo establecido en su plazo de entrega.
 - b. Cremería Americana no cuente con el inventario para poder realizar la entrega de los artículos.
 - c. Después de un segundo intento de cambio físico. Si el producto sigue presentando anomalías o daño, podrá solicitar el reembolso de los productos reclamados.
4. Cremería 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 Cremería Americana ubicado en Mártires de la Conquista No.92, CP 11870, Col. Tacubaya, Ciudad de México, México.
2. Si el consumidor desea expresar una queja o comentario sobre lo marcado en este convenio, puede comunicarse con nosotros. Vía telefónica al 8000 4567 42, ó al 55 5719 2171. Enviar correo electrónico: tiendaenlinea@cremeria-americana.com.mx o sclientes@cremeriaamericana.com.mx

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>

**Consulte zonas de cobertura vigentes*

Abril 2021