

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Introducción:

Bienvenido a FreshMarket.com y las plataformas de comercio electrónico de Calleja, S.A. de C.V.

Los acuerdos legales expuestos a continuación rigen el uso que usted (en adelante “el usuario”) haga de la tienda en línea de Calleja, S.A. de C.V. alojados en el sitio superselectos.com y la aplicación Súper Selectos App (en adelante las plataformas de comercio electrónico).

Para aceptar estos Términos y Condiciones, haga clic en “Acepto” (“I agree”). En caso de no aceptar estos Términos y Condiciones, no haga clic en “Acepto” (“I agree”), pero no podrá hacer uso de los servicios de FreshMarket.com.

Por favor, lea los siguientes Términos y Condiciones que son reglas básicas que rigen el uso de esta plataforma de comercio electrónico. Si el usuario no está de acuerdo en todos y cada uno de los términos aquí expresados, debe abstenerse de utilizarlas.

1. Para poder comprar en las plataformas de comercio electrónico, el usuario deberá haber realizado el registro correspondiente como usuario, aceptado los Términos y Condiciones y leído las Políticas de Privacidad. Al registrarse, acepta en conformidad las condiciones y acepta haber leído las Políticas de Privacidad.
2. El uso de estas plataformas de comercio electrónico implica la aceptación incondicional e irrevocable de toda la información y actividades realizadas por medio de ellas, que se encuentran regidas por estos Términos y Condiciones.
3. Los Términos y Condiciones podrán ser cambiados por Calleja, S.A. de C.V., en cualquier momento y a exclusivo criterio de ésta, razón por la cual el usuario deberá revisarlos cada vez que visite cualquiera de las plataformas de comercio electrónico.
4. Calleja, S.A. de C.V. se reserva el derecho de modificar o interrumpir el servicio ofrecido, ya sea en forma permanente o transitoria, sin aviso previo y/o consentimiento de usuarios, en cualquier momento y a exclusivo criterio de éste.
5. La información personal que el usuario ingresa por medio de los formularios de registro es totalmente confidencial y se mantiene en forma estricta entre el usuario y Calleja, S.A. de C.V. en ningún caso será entregada a terceros. Puede encontrar la información sobre la política de privacidad en la web.
6. Para conocimiento del usuario, las plataformas de comercio electrónico ofrecen dos modalidades de entrega de pedidos: retiro en sala y a domicilio. En ambas, el usuario podrá elegir a un tercero o beneficiario que retire o reciba la compra, siendo responsabilidad de éste, presentar su documento único de identidad para garantizar la seguridad de la entrega.

7. Para conocimiento del usuario el sitio web cuenta con diferentes “estados de pedido” de acuerdo con el progreso que se registre en su proceso de recepción, aprobación, preparación y entrega.

COMPRA DE PRODUCTOS

8. El usuario podrá comprar únicamente los productos que estén publicados para su venta y cuyos detalles aparezcan en cualquiera de las plataformas de comercio electrónico. Los detalles de los productos disponibles para su compra, incluyendo su correspondiente precio, se encuentran especificados en las plataformas de comercio electrónico. Todos los precios de los productos publicados incluyen IVA.

9. Los productos o servicios y los precios ofrecidos en las plataformas de comercio electrónico no necesariamente coincidirán con los productos, servicios y precios ofrecidos en las diferentes salas de venta de Súper Selectos, las cuales brindan ofertas internas disponibles únicamente al comprar de forma presencial.

10. El precio que el usuario deberá pagar por cada artículo adquirido será el precio publicado por cada artículo en las plataformas de comercio electrónico al momento de la compra en línea.

11. Las ofertas y promociones publicadas en las plataformas de comercio electrónico tienen validez, mientras estén publicadas en las mismas.

12. El máximo de compra diaria en la tienda es de \$300.00 dólares de los Estados Unidos. Para aumentar el límite de compra, el usuario deberá solicitarlo por medio de los canales de atención del contact center de Calleja S.A. C.V., al teléfono 2267-6767 o enviando un correo a la cuenta servicioalcliente@superselectos.com.sv

13. El usuario podrá seleccionar en la pantalla del proceso de compra, la acción que el comercio electrónico realizará al momento de no encontrar un producto por existencias agotadas:

- a. Abonar saldo a Monedero Selectos por el mismo valor del producto
- b. Sustituir por un producto similar.

Bajo casos excepcionales o especiales el cliente podrá optar por una Gift Card física con una autorización previa por parte del comercio en caso de que el producto no pueda ser entregado. Se contará también con la alternativa de emisión de una GC si el cliente lo solicita por escrito inmediatamente después de realizar su pedido.

14. El Monedero Selectos solo se podrá redimir en superselectos.com y Súper Selectos App.

15. Una vez que el usuario haya seleccionado los productos que desee adquirir, dichos productos serán incluidos en la carretilla de compra. El usuario hará clic en el botón “PROCEDER A PAGAR” y el sistema le mostrará un mensaje para confirmar los datos generales de su pedido: sala de ventas elegida y beneficiario. En este paso, el usuario podrá modificar los datos de acuerdo con su necesidad. Posteriormente, se le mostrará el “RESUMEN DE SU PEDIDO”, donde podrá verificar la cantidad de productos y el monto a pagar. En este momento, podrá, corregir el pedido si lo estima conveniente.

16. Es responsabilidad del usuario verificar los datos introducidos y seleccionados en la compra.

ADELANTO O CANCELACIÓN DE PEDIDOS

17. El usuario podrá solicitar adelantar la fecha de entrega de su pedido por medio de los canales de atención del contact center de Calleja S.A. de C.V. La solicitud estará sujeta a la verificación de la compra y a la disponibilidad de la sala de venta. En caso no se cumpla una o ambas condiciones, el pedido será entregado en la hora y fecha registrada en el sistema al momento de la compra.

18. El usuario tiene derecho a cancelar cualquier pedido que haya realizado en cualquiera de las dos modalidades disponibles y recibir el reembolso de su dinero, siempre que el usuario no haya firmado de recibido conforme, y el pedido esté en las condiciones originales de su envío o recolección en sala de ventas. La devolución se realizará exclusivamente por los mismos medios de pago que el usuario utilizó.

19. El usuario debe solicitar la cancelación dentro de un período de 72 horas después de la compra. El proceso de reembolso a la tarjeta del usuario tiene una duración aproximada de 30 días hábiles. Este proceso está sujeto exclusivamente a las disposiciones del banco emisor de la tarjeta utilizada en la compra.

20. Como alternativa al reembolso, el usuario podrá optar por recibir el monto de su compra en su Monedero Selectos. Si no desea el abono en el Monedero Selectos, se continuará con el proceso de reembolso de acuerdo con los tiempos descritos en el numeral anterior.

21. Para cancelar o anular un pedido, el usuario deberá notificarlo por medio de los canales de atención del contact center de Calleja, S.A. de C.V., al teléfono 2267-6767 o enviando un correo a la cuenta servicioalcliente@superselectos.com.sv y detallar en la solicitud los siguientes datos: nombre completo, número de su pedido, motivo de la cancelación y un teléfono de contacto.

22. Calleja, S.A. de C.V. se reserva el derecho de rechazar/cancelar y/o de restringir las cantidades de cualquier pedido sin explicar los motivos, lo cual se notificará por medio de correo electrónico, basado en la dirección que el usuario indicó en el registro de su información de contacto.

OBSERVACIONES EN LAS COMPRAS RECIBIDAS

23. Al revisar su pedido y antes de firmar de aceptado, si la persona que recibe no está conforme o completamente satisfecho de lo que está recibiendo, puede devolver el producto con el personal de sala de venta o despacho a domicilio.

24. Una vez que el pedido sea recibido, aceptado y firmado por el usuario o beneficiario de la compra, el usuario tendrá un máximo de 24 horas para presentar observaciones a los productos recibidos, perecederos y no perecederos que no cumplan con las características o precio ofrecido. Podrá reportarlos por medio de cualquiera de los canales de atención del contact center o acercándose directamente a la sala donde realizó la compra. Los tipos de observaciones o reclamos pueden ser por: pedido incompleto, variedad de productos inexactos, calidad en productos perecederos y no perecederos, entre otros, los cuales serán revisados y validados por el Departamento de Comercio Electrónico. Después de ese tiempo, no se aceptarán observaciones.

25. Los cambios de productos pueden realizarse siempre y cuando el artículo se encuentre en perfecto estado, en la condición original que fue recibido, sin alteraciones, sin consumir parcial o totalmente y que cuente con la etiqueta o envoltura correspondiente. El usuario deberá presentar el ticket de compra, dentro del plazo de 24 horas posterior a recibir el pedido, sin excepción.

26. Para la modalidad de retiro en sala, el producto para devolver es de responsabilidad del usuario hasta que llega a la sala de ventas de dónde provino, por lo que el usuario deberá utilizar un sistema de envío que garantice la integridad de los productos. En caso de las entregas a domicilio, el usuario deberá entregar los productos al motorista (personal de despacho) en las condiciones antes mencionadas y si estas no se cumplen, el motorista no deberá recibirlos.

27. En los casos que aplique el cambio en entrega a domicilio, se realizará el envío de los productos por el mismo medio y en la misma dirección que se recibió el pedido originalmente.

28. En el caso que los productos adquiridos se entreguen en la dirección del usuario, no aplica devolución del costo del envío de estos.

29. El cliente debe de conservar siempre los tickets originales, pues es requisito indispensable ante cualquier observación, devolución o cambio.

CONDICIONES DE PAGO:

30. Todas las formas de pago están sujetas a verificación y autorización de las respectivas instituciones bancarias y/o Calleja, S.A. de C.V. La transacción debe ser realizada únicamente por el titular del medio de pago. Las plataformas de comercio electrónico no pueden negar una o varias compras cuando el banco emisor del medio de pago ha autorizado la transacción y la información registrada en las plataformas de comercio electrónico coincidan con los del registro, por lo tanto, Calleja, S.A. de C.V. no es responsable del uso y manejo de tarjetas de crédito y/o débito robadas.

31. El usuario pagará su compra con tarjeta de crédito o débito VISA o MASTERCARD que permitan comprar en línea, emitidas en cualquier parte del mundo. Otros medios de pago disponibles: Monedero Selectos, puntos o millas.

32. En caso de que el cliente pague con puntos o millas de sus tarjetas de crédito o débito en las plataformas de comercio electrónico, la devolución o cancelación del pedido será exclusivamente a través del abono al Monedero Selectos por el monto cancelado.

33. El límite de compra especificado en el numeral 12, estará sujeto al límite de crédito de la tarjeta de crédito o débito, o el máximo establecido en las plataformas de comercio electrónico.

34. Calleja, S.A. de C.V., se reserva el derecho de solicitar información a los usuarios, a fin de validar los datos de la tarjeta o los medios de pago utilizados para realizar su compra. El procesamiento de los pedidos está sujeto a la confirmación de datos del usuario, por lo tanto, Calleja, S.A. de C.V. se reserva el derecho de rechazar cualquier pedido cuando no logre confirmar algún dato del usuario.

SERVICIO A DOMICILIO Y RETIRO EN SALA

35. El costo de envío es de acuerdo con el monto de compra que realiza el usuario de la tienda en línea:

PEDIDO REGULAR \$3.75

PEDIDO EXPRESS \$4.75

PEDIDO MAYOR A \$300 \$4.99

36. Las entregas se realizan TODOS LOS DÍAS desde las 8:00 a.m. hasta las 9:00 p.m. de acuerdo con el horario que se especifique en la tienda en línea o que acuerde con servicio a domicilio. La fecha y hora detallada en la confirmación de la compra son una referencia para el usuario y no necesariamente será exactos.

37. Al momento de la entrega, deberá estar presente el beneficiario del pedido, quien tiene la responsabilidad de: revisar a detalle el pedido junto al personal de despacho y firmar de recibido y aceptado.

38. El beneficiario deberá presentar: DUI o pasaporte y tarjeta de crédito, débito con la que realizó la compra en caso de ser el mismo comprador el beneficiario. Si el beneficiario no es el mismo comprador, deberá presentar documento de identidad.

39. El pedido no podrá ser entregado a menores de edad.

40. El servicio a domicilio se brindará solo en lugares en que se cuente con un camino seguro de acceso para vehículos comerciales, que esté dentro del radio de acción de entregas de Calleja, S.A. de C.V. y zonas donde no se ponga en riesgo la seguridad y la integridad del personal de despacho.

41. Calleja, S.A. de C.V. ofrece el servicio de envío a domicilio por medio de un tercero. En caso de que la dirección proporcionada para la entrega esté fuera de las zonas de cobertura, el usuario será informado por medio de la sala de ventas o el contact center, para ofrecer alternativas a la entrega: cambio a modalidad retiro en sala o asumir un recargo en el servicio, el cual será negociado entre el usuario y la empresa de servicio logístico, con pago directo a ésta.

42. En caso de que el usuario o beneficiario no se encuentre para recibir el pedido, el despachador dejará una nota como evidencia de la visita y el pedido se regresará a la sala de ventas. Se contactará al cliente por medio de la sala de ventas, el despachador o el contact center para coordinar una nueva hora y fecha de entrega.

43. El pedido podrá ser enviado dos veces como máximo hasta la dirección de entrega. Si en las dos ocasiones el usuario no lo recibe, deberá asumir el costo de un tercer envío.

44. Si por cualquier motivo el beneficiario rechaza recibir el pedido y éste es devuelto a la sucursal, pasa de forma automática al tipo de entrega de retiro en sala. En caso el beneficiario solicite nuevamente el envío, deberá asumir su costo. El beneficiario será informado por medio de un correo electrónico a la cuenta registrada en su usuario.

45. Si luego de siete días posteriores a la fecha de entrega, el beneficiario no retira su pedido de la tienda o no ha sido posible comunicarse con él vía telefónica para el envío de su compra, se procederá a la devolución del perdido y la reversión de los fondos, siguiendo el procedimiento detallado en el numeral 17.

46. El tiempo de entrega de los pedidos está sujeto a la validación de fondos, existencias de artículos y la ubicación geográfica en donde se recibirá el pedido. Así también podrán influir factores externos fuera del control de Calleja S.A. de C.V. como situación climática, desastres naturales, congestionamientos, situaciones de emergencia, entre otros. La fecha y hora detallada en la confirmación de la compra son una referencia para el usuario y no necesariamente será exactos.

ENTREGA EN SALA DE VENTA

47. El usuario asumirá la responsabilidad de retirar el pedido en la sala de venta de Súper Selectos que él elija al momento de la compra en cualquiera de las plataformas de comercio electrónico, lo cual se le notificará por medio de correo electrónico al usuario y al beneficiario de la compra.

48. Para retiro de pedidos en sala de venta, el usuario o beneficiario deberá presentar: DUI o pasaporte y tarjeta de crédito, débito o Gift Card Selectos con la que realizó la compra en caso de ser el mismo comprador el beneficiario. No se entregará un pedido a otra persona diferente a la especificada como beneficiario. Calleja, S.A. de C.V. se reserva el derecho de no entregar el pedido sin previa identificación del beneficiario.

49. Si el usuario desea cambiar al beneficiario de su compra, deberá solicitarlo por medio de los canales de atención de Calleja, S.A. de C.V.

50. El beneficiario deberá proporcionar sus datos de DUI o pasaporte, revisar a detalle su pedido y firmar de conforme y satisfecho de los productos entregados y facturados.

SOBRE SERVICIO EXPRESS

51. El servicio de entrega express es una modalidad que tiene como principal beneficio la entrega del pedido en un período máximo de 2 horas, en compras con un máximo de 60 productos, en cualquiera de las plataformas de comercio electrónico.

52. El servicio express tendrá un valor fijo de \$4.75 independientemente del monto total de la compra.

53. El horario de este servicio es de lunes a domingo de 7:00 am a 7:00 pm. en un grupo determinado de salas de venta, así también las zonas de cobertura. Tanto las tiendas como las zonas de cobertura podrán ser modificadas por Calleja, S.A. de C.V. en cualquier momento.

54. Al momento de la compra, si el usuario ha elegido una de las salas de venta con servicio express, la plataforma le mostrará un mensaje que puede optar por esta modalidad de entrega. Si no la selecciona, el pedido será procesado con la fecha de entrega que el usuario solicite previo al paso de pago.

55. La compra de Gift Card no está disponible en los pedidos express.

56. Todos los pedidos solicitados bajo esta modalidad están sujetos a los términos y condiciones del presente documento, tales como verificación del pago, cobertura, entre otros, de tal forma que Calleja, S.A. de C.V. se reserva el derecho de no entregarlo en caso no se cumplan las condiciones óptimas.

57. En casos de observaciones y reclamos, el cliente deberá dirigirse a los canales de atención descritos en el numeral 20, aplicándose también los numerales correspondientes a las observaciones y reclamos.

Ley aplicable:

58. El usuario y Calleja, S.A. de C.V. acuerdan expresamente en someterse a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder.

Independencia de disposiciones:

59. En caso de que una o más de las disposiciones contenidas en estos Términos y Condiciones sean consideradas nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez, legalidad, exigibilidad o eficacia del resto de las disposiciones aquí contenidas no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.

Uso del sitio web:

60. Mediante el uso de las plataformas de comercio electrónico el usuario acepta los Términos y Condiciones, y declara bajo juramento tener 18 años o más.

61. Si el usuario es menor de 18 años deberá abstenerse de comprar en el sitio web.

62. Los padres, tutores o responsables de los menores de 18 años que utilicen las plataformas de comercio electrónico son plena y exclusivamente responsables por el uso de estas por parte de éstos, incluyendo, y sin limitar, cualquier cargo o costo en que se pueda incurrir como consecuencia de tal uso.

63. Toda la información que el usuario proporciona deberá ser verdadera, exacta y completa.

64. El usuario es único y exclusivo responsable de la información que brinda mediante el uso de las plataformas de comercio electrónico.

65. El usuario será único y exclusivo responsable respecto de las consecuencias que genere cualquier inexactitud o falsedad de la información brindada.

66. Todos los elementos, incluidas las imágenes, textos, ilustraciones, íconos, logo e isotipos, fotografías, programas, animaciones, cualquier música, melodía, video clip y cualquier otro elemento que forma parte de las plataformas de comercio electrónico sólo tiene como destino la comercialización de productos por parte de Calleja, S.A. de C.V. y se encuentra prohibida cualquier reproducción, modificación o distribución de estos.

67. Todos los comentarios, sugerencias o ideas suministradas por el usuario serán propiedad de Calleja, S.A. de C.V.

Linking, Deeplinking y Framing:

68. Calleja, S.A. de C.V., como propietario de las plataformas superselectos.com y Súper Selectos App prohíbe el uso del nombre y/o logotipos, marcas y cualesquiera otros signos distintivos de su propiedad como enlaces hipertextuales o de cualquier otra forma ("links") direccionados a sitios en Internet cuyo URL sea diferente de <http://www.superselectos.com>, a menos que el establecimiento de un enlace de tal naturaleza sea aprobado por Calleja, S.A. de C.V. en sus plataformas por escrito, en cuyo caso deberá atenerse a los criterios y manuales de diseño y publicidad establecidos por Calleja, S.A. de C.V.

69. Calleja, S.A. de C.V. se reserva el derecho de solicitar el retiro de enlaces que hayan sido establecidos en sitios web sin su expresa y previa autorización.

70. El establecimiento en páginas no controladas por Calleja, S.A. de C.V., a través de las plataformas de comercio electrónico de enlaces a subdirectorios dentro del URL <http://www.superselectos.com> o Súper Selectos App (Deeplinking) queda prohibido.

71. El despliegue, uso, exhibición, copia o cualquier otra forma de reproducción del sitio <http://www.superselectos.com> Súper Selectos App o de cualquiera de sus subdirectorios y/o páginas, en sitios no controlados por Calleja, S.A. de C.V. ("Framing") queda expresamente prohibido.

72. La inobservancia de estas prohibiciones será una violación a los derechos de Propiedad Intelectual sobre los contenidos y a los derechos sobre Propiedad Industrial, Derechos de Autor y Derechos Conexos. Exoneración y Garantías de los productos en venta:

73. Calleja, S.A. de C.V., a través de sus plataformas superselectos.com y Súper Selectos App no garantiza el uso, validez, precisión o confiabilidad de, o los resultados del uso de, o cualquier otra situación con respecto al material en este sitio o cualquier sitio web enlazado con las plataformas de comercio electrónico. Advierte a sus clientes que la información de éstas puede contener errores o inexactitudes, no estar completa o actualizada. Por ello, se reserva el derecho de corregir cualquier error, omisión o inexactitud, cambiar o actualizar la misma en cualquier momento y sin previo aviso. Adicionalmente, se advierte que el precio que se deberá pagar por cada artículo adquirido será el precio publicado por cada artículo en el sitio web al momento de la compra en línea.

Políticas de uso de datos, responsabilidad limitada:

74. Sin perjuicio de lo determinado en la legislación salvadoreña aplicable, Calleja, S.A. de C.V., a través de sus plataformas superselectos.com y Súper Selectos App no asume responsabilidad alguna, por cualquier daño o perjuicio, incluyendo, mas no limitado, la pérdida de información o utilidades, existencia de virus, resultados del uso o la incapacidad para usar el material del sitio web, oportunidades de negocios perdidas, o cualquier otro daño, aun cuando el usuario haya notificado acerca de la posibilidad de tales daños, o por cualquier reclamo de terceros, salvo lo que expresamente aquí se estipula, bajo los términos aquí señalados.

75. Calleja, S.A. de C.V., a través de sus plataformas superselectos.com y Súper Selectos App no asumen ninguna responsabilidad por la información publicada, incluyendo, pero sin limitarse a la referente a productos y/o servicios, notas de interés, opiniones, consejos prácticos y/o solución de inquietudes.

76. Calleja, S.A. de C.V., a través de sus plataformas superselectos.com y Súper Selectos App no asume responsabilidad alguna por la imposibilidad de, o por problemas en la utilización del sitio o de alguna de las páginas que lo conforman, incluyendo, pero sin limitarse a eventos tales como problemas en el servidor o en la conexión, interrupciones en su comunicación, problemas técnicos. En caso de que el uso del material de este sitio dé como resultado la necesidad de dar servicio a reparar o corregir equipo o información, el usuario asume cualquier costo derivado de ello.

Revisión de los términos:

77. Calleja, S.A. de C.V., a través de sus plataformas superselectos.com y Súper Selectos App puede en cualquier momento revisar estos términos aquí contenidos, por medio de la actualización de este anuncio.

78. Al usar las plataformas de comercio electrónico, el usuario conviene en darse por obligado de revisar periódicamente los términos y condiciones bajos los cuales contrata al utilizar las mencionadas plataformas, en caso de que el usuario no lea periódicamente los términos y condiciones vigentes al momento de la contratación, le serán aplicables las nuevas condiciones.