

REGLAMENTO DE USO DE CUPONES AUTO EN LÍNEA | ZOOMIES

1. INFORMACIÓN GENERAL

AUTO MERCADO S.A. –en adelante Auto Mercado- una sociedad costarricense registrada ante el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional de Costa Rica y con cédula de persona jurídica número 3101-007186 con domicilio social en Costa Rica - San José. Avenida tres, calles tres y cinco, Edificio Victoria, cuarto piso.

En adelante cuando se hable de Auto Mercado se referirá al grupo económico que abarca las tres unidades de negocio, sea Vindi, Auto Mercado S.A. y Zoomies.

El presente reglamento se encuentra vinculado y forma parte integral del Reglamento Términos y Condiciones – Contrato de Comercio y Servicios Electrónicos. En todo aquello que no se encuentre expresamente regulado en este documento, serán aplicables las disposiciones contenidas en el Reglamento Términos y Condiciones – Contrato de Comercio y Servicios Electrónicos. De igual forma, las disposiciones del presente reglamento complementan el Reglamento antes indicado en materia de cupones, prevaleciendo en caso de conflicto aquellas normas específicas que regulen la materia.

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.
- **Auto Frecuente:** Programa de lealtad para clientes de Auto Mercado S.A. Se en ende que para poder comprar en Auto en Línea se deberá ser Cliente al Programa de Auto Frecuente.
- **Programa:** Se refiere al programa de lealtad denominado Auto Frecuente el cual abarca todos los negocios de Auto Mercado
- **Cientes Auto frecuente ó Afiliado:** Persona registrada previamente en el Programa de Cliente Frecuente de Auto Mercado S.A. denominado “Auto Frecuente”.
- **Plataformas:** son las plataformas de comercio electrónico de Auto Mercado y que corresponden a cualquier portal necesario para que los clientes efectúen pedidos en línea o a través de las aplicaciones o cualquier otro medio que Auto Mercado llegase a implementar en el futuro. Los link son: <https://automercado.cr/> y <https://zoomies.cr/>.
- **AUTO MERCADO S.A.:** cadena de supermercados perteneciente a la empresa AUTO MERCADO.
- **VINDI:** cadena de tiendas de conveniencia perteneciente a la empresa AUTO MERCADO
- **ZOOMIES:** cadena perteneciente a la empresa AUTO MERCADO, especializada en productos para mascotas.
- **CLIENTE REFERIDO (CLIENTE NUEVO):** son clientes nuevos en la plataforma, invitados por clientes que ya han realizado compras previamente en la plataforma.
- **CHECKOUT:** es la etapa final del proceso de compra online donde el cliente confirma su pedido, ingresa s sus datos y realiza el pago.
- **CUPÓN DIGITAL:** Beneficio promocional que otorga descuentos o ventajas comerciales bajo condiciones específicas. Únicamente se otorgan cupones digitales.
- **CUPÓN DE REFERIDO:** Beneficio otorgado cuando un usuario invita a un tercero a registrarse y realizar su primera compra.
- **CUPÓN DE RECOMPENSA:** Beneficio otorgado como parte de programas de lealtad o fidelización.
- **CUPÓN PROMOCIONAL:** Beneficio otorgado como parte de campañas publicitarias o estrategias comerciales.

3. OBJETO

El presente reglamento tiene como finalidad establecer las condiciones de uso, limitaciones y alcance de los cupones ofrecidos por la plataforma de supermercado en línea (<https://automercado.cr/> y <https://zoomies.cr/>), con el propósito de garantizar un uso adecuado, transparente y conforme a las políticas comerciales y a la normativa vigente en Costa Rica.

4. CONDICIONES GENERALES DE USO Y APLICACIÓN DE LOS CUPONES

- a. Los cupones son personales, intransferibles y no negociables.
- b. No son canjeables por dinero en efectivo ni por otros beneficios distintos a los establecidos.
- c. Solo podrán ser utilizados dentro del período de vigencia indicado.
- d. Cada cupón podrá ser utilizado una única vez.
- e. Los cupones no son acumulables entre sí.
- f. El uso del cupón está sujeto a disponibilidad del servicio y cobertura geográfica.
- g. La Plataforma podrá verificar la identidad del usuario antes de validar el cupón.
- h. No se permite el uso indebido, fraudulento o abusivo de los cupones.
- i. La creación de múltiples cuentas para obtener beneficios será sancionada.
- j. La Plataforma podrá anular cupones cuando detecte irregularidades.
- k. Los cupones no aplican sobre costos de envío, impuestos u otros cargos adicionales.

5. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE OBTENCIÓN - USO Y APLICACIÓN DE LOS CUPONES

• CUPÓN DE REFERIDO:

Obtención

El cupón de referido se genera automáticamente en el sistema cuando un cliente tiene habilitada la opción de referir amigos (los cupones se generan automáticamente y están disponibles en la sección de cupones)

El cliente puede consultar (ya que se encontrará previamente generador) su código ingresando a:

- Mi cuenta
- Invitá a tus amigos
- Copiar código

Cada cliente puede compartir su código con hasta CINCO (5) amigos y cada amigo puede utilizarlo una única vez, únicamente en su primera compra en línea.

Uso

El cupón es usado por el cliente referido (nuevo cliente) al momento de realizar la compra.

El procedimiento para aplicarlo es el siguiente:

- El cliente referido (cliente nuevo) coloca el código en el checkout, en el campo de código promocional.
- El sistema valida:
 - a. Que el código sea válido.
 - b. Que sea su primera compra.
 - c. Que no supere el límite de usos.
- Si pasa las validaciones el campo del código se marca en verde.
- Luego se visualiza el descuento de C.3000.⁰⁰ (tres mil colones) en el resumen de la orden de compra.
- El cliente referido (cliente nuevo) puede finalizar el pago

Restricciones de uso:

- Solo aplica en la primera compra en línea del referido (cliente nuevo).
- No es válido utilizar el propio código para uso personal, solo para clientes referidos nuevos que no hayan comprado antes.

• CUPÓN DE RECOMPENSA:

Obtención

El cupón de referencia se obtiene cuando:

- Un amigo (cliente referido - cliente nuevo), utiliza correctamente el “cupón de referido”.
- La orden del cliente referido (cliente nuevo) se actualiza a “Entregado” y el sistema genera automáticamente el cupón para el cliente que realizó la referencia.

Al iniciar sesión, el cliente ve un pop up (ventana emergente) indicando que su amigo (cliente referido - cliente nuevo), usó el código y que recibió un “cupón de recompensa” por C3000.⁰⁰ (tres mil colones).

Uso

El cupón de recompensa solo puede ser utilizado por el cliente que realizó la referencia; por su naturaleza, es un beneficio exclusivo e intransferible.

El procedimiento para aplicarlo es el siguiente:

- a. En el checkout, el cliente selecciona: “Mostrar códigos disponibles” y le aparecerán todos los cupones activos.
- b. Selecciona el cupón que desea utilizar (en este caso el “cupón recompensa”).
- c. El sistema valida el código y si todo está conforme se muestra confirmación en verde, el campo donde se ingresa el cupón.
- d. La pantalla refleja el descuento en el resumen de la orden de compra y permite finalizar la compra.

Restricciones de uso:

- Puede existir más de un cupón disponible, pero solo se permite uno por compra

• **CUPÓN PROMOCIONAL:**

Obtención

Es un cupón creado únicamente por el sistema, debido a que corresponde a una promoción específica que se realizarse en un determinado momento. Al guardarlo, el código queda activo y visible para el cliente en el checkout.

Cada cupón podrá variar su configuración, pero en general podrá contener:

- Nombre del cupón
- Tipo de cupón: Promocional
- Monto de descuento
- Tipo de beneficio
- Fecha de inicio y final
- Límite de uso

Uso

El cupón solo puede usarse si el cliente cumple con las condiciones y restricciones establecida del cupón promocional, tales como pero no limitadas a fechas, productos, actividades comerciales y entre otras, ya que todo dependerá de la promoción como tal.

El procedimiento para aplicarlo es el siguiente:

- a. En el checkout, el cliente selecciona: “Mostrar códigos disponibles” y le aparecerán todos los cupones activos.
- b. Selecciona el cupón que desea utilizar (en este caso el “cupón promocional”).
- c. El sistema valida el código y si todo está conforme se muestra confirmación en verde el campo del cupón.
- d. La pantalla refleja el descuento en el resumen de la orden de compra y permite finalizar la compra.

Restricciones de uso:

- Puede existir más de un cupón disponible, pero solo se permite uno por compra

6. CANCELACIONES Y REVERSIONES

En caso de cancelación de una compra el cupón se pierde.

7. ATENCIÓN DE CLIENTES

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: Número telefónico 800-800-AUTO en los horarios que se definen por medio de las plataformas de comercio electrónico de Auto Mercado, y el Correo electrónico: servicioalcliente@automercado.biz.

Los plazos de respuesta a las reclamaciones formuladas dependerán de su complejidad y 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 las secciones de solicitudes en las plataformas de Auto Mercado.

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, debido a que no se tomará las quejas o comentarios vía redes, correos electrónicos no autorizados o canales de chat como un medio para efectuar consultas o aplicar reclamos generales de la empresa.