

TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTRATO DE COMERCIO Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS

1. INFORMACIÓN GENERAL

AUTO MERCADO S.A. –en adelante Auto Mercado S.A. - una sociedad costarricense registrada ante el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional y con cédula de persona jurídica número 3101-007186 con domicilio social en San José. Avenida tres, calles tres y cinco, Edificio Victoria, cuarto piso. **En adelante cuando se hable de Auto Mercado S.A. se referirá al grupo económico que abarca las tres unidades de negocio, sea Vindi, Auto Mercado S.A. y Zoomies.**

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 S.A..
- **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 S.A. ofrece el servicio de entrega domiciliar de pedidos. El Área de Cobertura será aquella indicada en las respectivas plataformas del grupo económico Auto Mercado S.A. .
- **Auto Frecuente:** Programa de lealtad para clientes de Auto Mercado S.A. . Se entiende que para poder comprar en Auto en Línea se deberá ser Cliente al Programa de Auto Frecuente.
- **Cientes no Auto Frecuentes:** Son aquellos que no están registrados en el Programa de Auto Frecuente, sin embargo sí son clientes para efectuar compras presenciales en los supermercados y/o tiendas de conveniencia.
- **Programa de Suscripción “Plan A”:** Programa de costo adicional para clientes de Auto Frecuente
- **Cientes Auto frecuente ó Afiliado:** Persona registrada previamente en el Programa de Cliente Frecuente de Auto Mercado S.A. denominado “Auto Frecuente”.
- **Compra:** La transacción comercial que se establece entre Auto Mercado S.A. y el cliente, en el momento en que se finaliza el alisto.
- **Devolución:** El acto de regresar una mercancía adquirida. Esto, demandando a cambio la sustitución del artículo ó el reintegro del monto pagado por ella.
- **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 S.A. o de terceros contratados al efecto, encargado de la Entrega del pedido.
- **Factura electrónica:** Es el documento que se envía por medios informáticos tanto a Hacienda, como al correo electrónico del cliente. Este documento está compuesto por dos versiones, una imagen (PDF) que el cliente verá como una factura y una versión XML que es la que revisa el sistema de Hacienda.
- **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 S.A.

- **Góndola:** Estantes - anaqueles donde Auto Mercado S.A. ofrece y coloca sus productos. Se entiende en este caso que la góndola puede ser virtual o presencial y que los anaqueles corresponden al despliegue de productos que se visualizan en las distintas plataformas.
- **Impuestos:** Se refiere al impuesto sobre las ventas aplicable en la República de Costa Rica, cuyo porcentaje está fijado por la asamblea legislativa. 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 alguna de las plataformas de Auto Mercado S.A. , 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.
- **Plataformas:** son las plataformas de comercio electrónico de Auto Mercado S.A. 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 S.A. llegase a implementar en el futuro.
- **Precio de Góndola:** El valor que un producto determinado tiene en la góndola plasmada en la plataforma electrónica al momento de la compra.
- **Productos:** Mercaderías que se encuentren disponibles a la venta para el Cliente en Auto Mercado S.A. 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 el cual abarca todos los negocios de Auto Mercado S.A.
- **Punto de Experiencia:** Supermercado parte de la cadena comercial propiedad de Auto Mercado S.A. (se le puede llamar también punto de venta, supermercado, tienda de conveniencia o punto de servicio).
- **Reembolso:** El reintegro económico que Auto Mercado S.A. 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 físico 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 experiencia (supermercado) complementarios tales como el Alistado y el transporte hasta la dirección indicada por el Cliente. El documento adquiere efecto fiscal cuando se personaliza.
- **Tiquete electrónico:** El tiquete electrónico aplica para todas aquellas ventas en las que el cliente, por alguna razón, no brinda sus datos personales o para los casos en los que no cuenta con una identificación autorizada por el Ministerio de Hacienda para la emisión de una factura electrónica (Cédula de identidad, DIMEX o NITE).
- **AUTO MERCADO S.A.:** cadena de supermercados perteneciente a la empresa AUTO MERCADO S.A. S.A
- **VINDI:** cadena de tiendas de conveniencia perteneciente a la empresa AUTO MERCADO S.A.
- **Zoomies:** cadena perteneciente a la empresa AUTO MERCADO S.A. , especializada en productos para mascotas.

3. ATENCIÓN DE CLIENTES

Auto Mercado S.A. , 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 S.A.

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 S.A.

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 S.A. .

Auto Mercado S.A. no 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.

4. NATURALEZA DE LA CONTRATACIÓN

4.1 Contratación del comercio electrónico y servicios servicios presenciales en supermercados y tiendas de conveniencia:

El presente Contrato de Comercio y Servicios tiene como objetivo la regulación de las condiciones de acceso a los sitios web: <https://automercadoesmilugar.com>, <https://automercado.cr>, <https://vindi.cr/> y <https://zoomies.cr>, las aplicaciones móviles asociadas (en adelante cuando se hable de los sitios web o cualquier tipo de aplicaciones, de forma general se referirán como *plataformas y aplicaciones*), así como el acceso a los productos y servicios que ofrezca Auto Mercado S.A. a sus Clientes a través de dichas plataformas y aplicaciones o de forma presencial en sus supermercados y tiendas de conveniencia

A través de las plataformas y aplicaciones, el Cliente tendrá acceso entre otros, a los siguientes servicios:

- a. Contratar productos y servicios que Auto Mercado S.A. ponga a disposición del Cliente, en los términos y condiciones que en cada momento se ofrezcan en sus plataformas.
- b. Consultar los puntos de los que disponga con relación al programa Auto Frecuente ©.
- c. Recibir comunicaciones e información en general que por este medio le dirija Auto Mercado S.A.

- d. Actualizar sus datos personales (para lo cual deberá en ciertos casos firmar el consentimiento informado que le permite a Auto Mercado S.A. administrar sus datos).

El Contrato y cualquier condición particular adicional se celebran en idioma español, y en esta lengua se realizarán las comunicaciones que Auto Mercado S.A. 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.

Para el caso de la regulación de las condiciones de las compras presenciales en los distintos supermercados y tiendas de conveniencia, en lo aplicable, se regula por las mismas condiciones, obligaciones y procesos aplicables a la contratación del comercio y servicios electrónicos de conformidad con los términos del presente documento.

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 A LAS PLATAFORMAS DIGITALES

El acceso a las plataformas y aplicaciones se realizará por medio de la autenticación del Cliente en la página web o aplicación móvil del negocio de Auto Mercado S.A. que corresponda. El acceso se hará por medio de una firma electrónica compuesta por un usuario vinculado al número de membresía del programa Auto Frecuente y a un correo electrónico provisto por el Cliente, y una contraseña fijada por el Cliente. Estas credenciales permitirán al Cliente ingresar a cualquier plataforma de Auto Mercado S.A.

Auto Mercado S.A. podrá fijar o modificar las reglas para autenticación y uso de las plataformas y aplicaciones. Se podrá habilitar la funcionalidad opcional de que el Cliente ingrese a las plataformas y aplicaciones haciendo uso de sus credenciales en otra plataforma (Facebook, Google u otras) 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 S.A., S.A. como titular de las plataformas de comercio electrónico, tendrá derecho a supervisar, regular y sancionar su utilización.

7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Una vez identificado e ingresado a las plataformas y aplicaciones de la plataforma de interés del Cliente, 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, sea un protocolo para navegadores

y servidores web que permite autenticar, cifrar y descifrar la información enviada a través de Internet). Auto Mercado S.A. 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:

- 8.1 Custodiar el acceso a las plataformas de comercio electrónico y a las aplicaciones, haciendo un uso responsable y personal de su usuario y contraseña, y debiendo informar de forma inmediata cualquier vulneración a su información personal.
- 8.2 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.
- 8.3 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.
- 8.4 Deberá cumplir las políticas, reglamentos y disposiciones que Auto Mercado S.A. dicte para la regulación del servicio de comercio electrónico y de Auto Frecuente.
- 8.5 Deberá suministrar información veraz y actualizada.
- 8.6 Deberá realizar los pagos que sean requeridos por los bienes o servicios que contrate en la plataforma electrónica
- 8.7 Deberá aceptar estos términos y condiciones para poder ejecutar las compras y se entiende que al aceptarlos los leyó y aceptó.
- 8.8 Ofrecer un trato respetuoso y formal a los colaboradores que le asistan en el proceso de compra y en todo momento de su relación con Auto Mercado S.A.

Auto Mercado S.A. se reserva el derecho de admisión en la compra física o digital a cualquier Cliente que, a criterio de la empresa, no se comporte de manera adecuada y respetuosa con sus colaboradores o con otros clientes. Las razones por las cuales Auto Mercado S.A. se reserva su derecho de admisión, serán regulados por reglas internas y serán aplicadas a mejor criterio de Auto Mercado S.A. y basarán entre otros, en normas relacionadas con el comportamiento que a discreción sea inapropiado o por el uso de prendas de vestir que alteren el orden y la moral, personas incitadoras, así como aquellos que denigren o atenten públicamente contra cualquiera de las marcas Auto Mercado S.A. , o usen las plataformas digitales de forma fraudulenta o cualquier uso incorrecto y malintencionado ajenas a su propósito comercial.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos de las plataformas y aplicaciones de Auto Mercado S.A. , incluyendo logotipos, audios, videos, imágenes, textos, íconos y software es propiedad exclusiva de Auto Mercado S.A. y se encuentra protegido por derechos de propiedad intelectual. Verdelli, Flor de Oro, Vindi, Auto Mercado S.A., 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 y Zoomies son marcas registradas. No se permite su utilización con ningún producto, servicio en ninguna publicación o comunicación que no sea de Auto Mercado S.A. , y que de ninguna manera pueda causar confusión entre los consumidores, o que afecte la imagen de Auto Mercado S.A. Todas las marcas registradas que aparecen en este sitio que

no son propiedad de Auto Mercado S.A. son propiedad de sus respectivos titulares, que pueden o no estar relacionados con Auto Mercado S.A.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Auto Mercado S.A. 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 S.A. 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. Tales datos contendrán datos de acceso irrestricto tales como su nombre y número de identificación, así como datos de carácter restrictivo como sus medios de contacto, y la autorización de mantener su historial de compras, entre otros.

Para acceder y utilizar las plataformas y aplicaciones 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. En caso de que Auto Mercado S.A. detecte información falsa en el proceso de registros de clientes, se reserva el derecho de, unilateralmente, anular su suscripción

Como afiliado al programa Auto Frecuete el afiliado otorgará implícitamente su consentimiento para que sus datos personales tales como nombre completo, cédula, voz e imagen personal sean utilizados por Auto Mercado S.A. socios comerciales en programas de televisión o radio, así como publicaciones y demás medios publicitarios y en general en todo material de divulgación con fines promocionales que Auto Mercado S.A. desee hacer, esta autorización será irrevocable y será otorgada a título gratuito.

Los datos personales del Cliente podrán ser incorporados en bases de datos propiedad de Auto Mercado S.A. y su grupo económico con el fin de gestionar sus pedidos y comunicar al Cliente sobre productos, servicios o actualizaciones de las plataformas 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 S.A. servicioalcliente@automercado.biz ó por medio del servicio de Atención al Cliente al teléfono 800-800-2886

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. Las plataformas de Auto Mercado S.A. utilizan cookies, web beacons (imagen gráfica que se coloca en un sitio web para controlar el comportamiento del usuario) 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 u otras tecnologías de rastreo y/o monitoreo, es utilizada exclusivamente por Auto Mercado S.A. , salvo aquellas que pertenezcan a terceros.

Las plataformas de Auto Mercado S.A. utilizan al menos los siguientes tipos de cookies, y con la siguiente finalidad:

- a. Cookie de autenticación. Administradas por Auto Mercado S.A. , se eliminan cuando se sale de la web o se cierra la sesión del navegador.
- b. Cookie de análisis. Administradas por Auto Mercado S.A. , 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.
- c. Cookie de publicidad. Administradas por Auto Mercado S.A. , registran las visitas a la página web, o los clics realizados en los anuncios de los productos o servicios de Auto Mercado S.A. 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.
- d. Cualquier otro tipo de cookie o herramienta para rastrear al usuario con la finalidad de que éste cuente con una mejor experiencia de compra.
- e. El Cliente puede restringir, bloquear o eliminar las cookies del sitio web, aunque como consecuencia podría no poder acceder a determinadas páginas o servicios de las plataformas de Auto Mercado S.A. . El Cliente puede eliminar las cookies u otras tecnologías de rastreo desde las configuraciones de su navegador web, app u otros. Sin embargo, esto depende de las restricciones del sistema operativo y/o navegador del dispositivo que utilice el cliente

12. CONDICIONES PARTICULARES PARA LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA AUTO FRECUENTE

Auto Frecuente© es un programa de lealtad diseñado por Auto Mercado S.A. para favorecer a sus Clientes con servicios, ofertas y condiciones especiales, producto de la fidelidad de dichos Clientes hacia Auto Mercado S.A., 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 a estas Condiciones.

12.1. Propiedad del programa

Auto Frecuente es un programa de lealtad propiedad de Auto Mercado S.A., al cual podrán afiliarse gratuitamente todos los consumidores que sean clientes de Auto Mercado S.A. o Vindi. La mecánica, la publicidad y todos los derechos de autor y demás propiedad intelectual que se deriven o se llegasen a derivar por la ejecución del programa, son y serán propiedad exclusiva de Auto Mercado S.A..

12.2. Afiliación

La afiliación al Programa será exclusiva para personas físicas, mayores de edad, portadoras de un documento de identificación original (pasaporte vigente, cédula de identidad costarricense, cédula de residencia vigente o demás documentos legales válidos según regulaciones del Gobierno de Costa Rica) y que cuenten con una dirección de correo electrónico de uso personal. No podrán dos personas compartir su dirección de correo electrónico, siendo que cada afiliado deberá registrar una única y exclusiva dirección de correo electrónico.

El Cliente deberá afiliarse por medio del formulario electrónico que dispondrá Auto Mercado S.A. en la página web automercado.cr y suministrar la información que le sea solicitada para procesar su afiliación,

se entiende que al llenar dicho formulario acepta los términos y condiciones que este documento establece.

La información que el Cliente facilite para procesar la afiliación deberá ser veraz y exacta, y deberá ser actualizada por el Afiliado cada vez que sufra modificaciones (en caso de no actualizar sus datos el Afiliado no podrá calificar para participar en Promociones u otro tipo de beneficios que desarrolle Auto Mercado S.A.) Auto Mercado S.A. se reserva el derecho de verificar la información suministrada por sus propios medios, y de cancelar de forma inmediata cualquier solicitud de afiliación que se presente con datos inexactos, falsos o que no correspondan al Afiliado. Auto Mercado S.A. y sus agentes se reservan el derecho de poder solicitar en cualquier momento y cuando lo estime pertinente, el verificar la identidad de los clientes Auto Frecuentes solicitando la presentación del documento de identificación original, vigente y en buen estado (cédula o pasaporte).

Al inscribirse al Programa, el Afiliado recibirá un correo electrónico de confirmación el cual le indicará la bienvenida al programa y su registro. Si el Afiliado no recibe el correo electrónico de confirmación entenderá que su afiliación no ha sido procesada y deberá reiniciar el proceso.

Los Afiliados que hayan ingresado al Programa con requisitos o condiciones anteriores, mantendrán su condición de Afiliados sin necesidad de cumplir requisitos adicionales, y se entenderán que aceptan estas Condiciones particulares al momento de hacer uso de su Afiliación por cualquier medio, sea acumulando puntos, canjeando beneficios o simplemente accediendo al Área Privada de la página web o de la aplicación móvil. Sin embargo, Auto Mercado S.A. se reserva el derecho de solicitarles el migrar al registro digital, para lo cual se los estará comunicando en su momento.

12.3. Numero de membresía.

Auto Mercado S.A. hará entrega a todos los afiliados de un número de membresía que lo asociará como afiliado del Programa Auto Frecuente y que se asociará a su nombre, correo electrónico y número de documento de identidad.

12.4. Beneficios

El Programa permitirá al Afiliado la acumulación de puntos electrónicos que podrán ser aplicados como parte de pago a compras futuras. También tendrán los Afiliados otros beneficios tales como pero no limitados a:

- a) Experiencias exclusivas
- b) Regalías
- c) Compras en línea
- d) Coleccionables
- e) Acumulación de puntos
- f) Acceso al Plan A.
- g) |Acceso a la plataforma Zommies
- h) Acceso a línea de crédito a través de nuestros socios comerciales
- i) Boletín de novedades y ofertas especiales del programa
- j) Promociones exclusivas

Cada promoción, evento o sorteo se regirá por su propio reglamento, que se publicitará por medio de la página web de Auto Mercado S.A..

12.5. Acumulación de puntos

El Afiliado deberá indicar su número de identificación o nombre en cajas para ser identificado como afiliado al Programa Auto Frecuente cada vez que realice una compra en cualquiera de los puntos de servicio denominados Auto Mercado S.A. y/o Vindi.

El Afiliado podrá acumular a partir de su segunda compra posterior a la Afiliación, un punto electrónico por cada trescientos colones (₡300) de compra en cualquier Punto de Venta o compra electrónica, siempre que se identifique como afiliado del programa Auto Frecuente previo a que se realice el pago de la compra. La asignación de puntos se calculará sobre la compra global, es decir sobre el monto a pagar por el Afiliado en su compra. Las compras se contabilizan individualmente por ticket de compra a los efectos de calcular los puntos acumulables. Los remanentes de un ticket que no alcancen el siguiente múltiplo para obtener un punto, no serán acumulables en compras futuras, aún y cuando se realicen el mismo día o con segundos de diferencia.

Si por olvido del Afiliado éste omite decirle al cajero al momento de pagar su compra que es parte del Programa de Auto Frecuente y por ende omite darle el número de documento de identificación o cualquier dato que le permita al cajero relacionar la factura con el Cliente, los puntos correspondientes a esa compra no podrán ser reprocesados por Auto Mercado S.A. y por ende se entiende que la acumulación de puntos no se aplicó.

Auto Mercado S.A. podrá realizar promociones especiales que permitan que el Afiliado acumule un número adicional de puntos al adquirir determinados productos. Estas promociones estarán anunciadas en la góndola donde se ubique el producto, por redes sociales o en la página web o aplicación móvil oficial de Auto Mercado S.A..

La acreditación de puntos en el sistema informático de Auto Mercado S.A. se realizará de forma inmediata luego haberse efectuado la compra, y en el caso de promociones en el momento que se prepare la base de datos con los participantes que hayan cumplido los requisitos.

12.6. Carácter intransferible

Los puntos o acciones electrónicas son derechos personalísimos del Afiliado, no son transferibles, heredables, negociables ni comerciables, ni tampoco canjeables por dinero o mercadería alguna, salvo los términos indicados en estas Condiciones. Sin embargo, dos afiliados distintos con cuentas independientes una de la otra, podrán compartir los puntos bajo la modalidad de enlazados según se describe en la sección 10 de este reglamento.

12.7. Caducidad

La acumulación de puntos electrónicos es permanente, es decir que mientras el Programa esté vigente y la afiliación se encuentre activa, el Cliente podrá acumular puntos. Sin embargo, los puntos tienen un período de caducidad de cuatro meses calendario (el conteo de los meses se aplica tomando como fecha de inicio aquella fecha en que se generó cada punto)

Los puntos que caduquen serán incompensables, y serán eliminados del sistema informático de Auto Mercado S.A. de forma automática. Auto Mercado S.A. no informará al Cliente sobre la caducidad de los puntos, pero su vigencia podrá ser consultada por el Cliente en cualquier Punto de venta.

En caso de acciones electrónicas para participar en sorteos o promociones especiales, éstas tendrán la vigencia que se indique en el reglamento aplicable a cada sorteo o promoción especial.

12.8. Canje de puntos

Para el canje ó redención de puntos, será indispensable que el Afiliado presente su cédula de identidad. Los puntos únicamente podrán ser redimidos por el titular de la tarjeta o su enlazado.

El Afiliado podrá en cualquier momento canjear los puntos que tenga disponibles en cualquier Punto de venta o por medio de compra electrónica. Para ello tendrá la siguiente opción:

Cuando el cliente cuente con un mínimo acumulado y vigentes de 2.000 (Dos mil puntos podrá canjear y aplicar una orden de compra de compra de tres mil colones (¢ 3.000 tres mil colones), aplicable al momento de hacer el canje.

En cualquier compra, el Afiliado deberá e indicar al cajero su deseo de aplicar los puntos a su compra, si es que dispone de al menos los puntos mínimos requeridos. El canje será instantáneo y el Afiliado deberá firmar un comprobante de canje.

12.9. Enlace de cuentas

El Afiliado tendrá la oportunidad de enlazar sus cuentas. Dos personas pueden enlazar sus cuentas con el objetivo de compartir un único saldo de puntos. Cada cliente aportará a ese único saldo de puntos de forma independiente de acuerdo a las acumulaciones que generen sus compras. Si se desea aplicar la opción de Enlace, los interesados deberán:

12.9.1 . presentarse a los Puntos de Servicio para llenar la boleta correspondiente ó

12.9.2. El titular de la membresía a enlazar debe enviar solicitud escrita al área de servicio al cliente servicioalcliente@automercado.biz dicha solicitud deberá realizarse por medio de su correo electrónico autorizado en el programa Auto Frecuente con copia al correo electrónico registrado en el sistema Auto Frecuente de la persona con la cual dese realizar el enlace. El Cliente deberá indicar en el correo los datos de la persona enlazada: nombre completo y cédula, y poner de manifiesto su deseo de enlazar sus cuentas, la persona enlazada deberá enviar a servicioalcliente@automercado.biz su aceptación del trámite de enlace desde su correo registrado en el programa.

Para ejecutar el proceso de enlace de cuentas, Auto Mercado S.A. siempre se reserva el derecho de poder solicitar en cualquier momento y cuando lo estime pertinente, el verificar la identidad de los clientes Auto Frecuentes solicitando la presentación del documento de identificación original, vigente y en buen estado

12.10. Actividades promocionales

Auto Mercado S.A. podrá realizar promociones especiales para los Afiliados. En ese caso, las promociones se regularán por su propio reglamento. Si el Afiliado desea participar en la promoción, deberá sujetarse no sólo a los plazos, sino también y en forma especial a la mecánica de la promoción, que también estará indicada en el reglamento y que será comunicada por los medios correspondientes.

12.11. Vigencia y finalización

La Afiliación al Programa se considerará de término indefinido, pero podrá darse por finalizada en cualquier momento por parte del Afiliado, siendo requerida únicamente la comunicación escrita presentada en cualquier Punto de venta o al correo electrónico servicioalcliente@automercado.biz desde su correo electrónico registrado en el programa o a través de los medios disponibles en nuestras plataformas electrónicas. La finalización de la afiliación por parte del Afiliado implicará la pérdida definitiva de cualquier punto, beneficio o regalía asociada a su afiliación.

Por su parte, Auto Mercado S.A. podrá finalizar la afiliación de cualquier Afiliado en cualquier momento, cuando existan elementos que permitan concluir un uso no conforme del Afiliado del Programa. De igual forma, Auto Mercado S.A. finalizará la afiliación al comprobarse el fallecimiento del Afiliado, o haberse declarado su ausencia judicial o insolvencia, o por la mera decisión unilateral y justificada de Auto Mercado S.A., esto debido a que se reservan su derecho de admitir o no a cualquier persona como afiliado del programa. En cualquier supuesto de terminación, Auto Mercado S.A. deberá informar su decisión al Afiliado por cualquiera de los medios de contacto suministrados por éste al momento de su afiliación o posterior actualización de datos.

Auto Mercado S.A. se reserva el derecho de introducir cambios al Programa en cualquier momento, y cumplirá con informarlo al Cliente al momento de hacer pública dicha modificación en su página web. Se

entenderá que el Cliente ratifica su conformidad con estas Condiciones particulares cada vez que utiliza su tarjeta para acumular puntos, ingresar a la plataforma electrónica, canjear órdenes de compra, recibir regalías o en general hacer cualquier uso del Programa.

Auto Mercado S.A. podrá suspender la afiliación al Programa en caso de que el Afiliado no registre o redima puntos durante un lapso mayor a tres meses, contados a partir de la última acumulación o redención de puntos realizada. La afiliación podrá reactivarse en cualquier momento con sólo que el Afiliado acumule puntos por medio de una compra.

En caso de terminación definitiva del Programa, Auto Mercado S.A. deberá comunicar su decisión con al menos un mes de antelación, mismo plazo en el cual todos los Afiliados deberán redimir sus puntos o canjear cualquier beneficio que tengan a su favor.

La terminación individual o general del Programa no generará derecho a indemnización alguna a favor del Afiliado.

13. CONDICIONES PARTICULARES PARA LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA DE SUSCRIPCIÓN PLAN A DE AUTO MERCADO S.A.

El programa de suscripción “PLAN A” es un programa diseñado por Auto Mercado S.A. que habilita a sus clientes la contratación de una membresía de costo fijo mensual que cubre los costos de alisto y entrega de todos los pedidos que se hagan para productos adquiridos en plataformas de Auto Mercado S.A. , siempre y cuando estos pedidos cumplan con un monto mínimo de compra.

El Cliente deberá leer cuidadosamente las Condiciones indicadas a continuación, y si no está de acuerdo con ellas, no deberá afiliarse, el uso del programa implica la aceptación incondicional del Cliente para dar cumplimiento y obligarse conforme a las mismas.

La afiliación al programa, y las condiciones y beneficios que el mismo implica, se rigen por las siguientes condiciones particulares.

- a. Ingresar al Programa y utilizar los servicios y beneficios especiales que el mismo trae aparejados.
- b. Sólo aplica para Clientes Auto Frecuente que tengan registrada una tarjeta de crédito o débito en las plataformas de Auto Mercado S.A.
- c. El pago de una mensualidad será el que se establezca en las plataformas de Auto Mercado S.A.
- d. Una vez que el Cliente se registra a este plan, la facturación/cobro se emitirá por cobro adelantado y por el mes completo, desde la fecha en que el cliente decidió suscribirse.
- e. El mínimo de compra en el pedido para que sea incluido dentro del programa de suscripción “Plan A”, será el que se establezca en las plataformas de Auto Mercado S.A. S.A. Si la compra es por un monto inferior al monto indicado anteriormente, el pedido no será incluido dentro del programa de suscripción y se le cobrará el costo de alisto y entrega.
- f. Para los pedidos realizados fuera del Gran Área Metropolitana, incluyendo las zonas de playas, el cliente goza del beneficio de no pagar el costo fijo de alisto y entrega en cada pedido. Sin embargo, si la dirección de entrega en dichas zonas está a una distancia mayor a los diez (10) kilómetros, el cliente debe pagar un monto extra por la cantidad de kilómetros adicionales a partir del kilómetro diez (los primeros diez kilómetros se cuentan a partir del supermercado donde inicia el recorrido de la entrega). La tarifa por kilómetro adicional será la especificada en las plataformas de Auto Mercado S.A.

La forma de inscribirse al Programa de suscripción “Plan A” de Auto Mercado S.A. implica que, el cliente debe voluntariamente darle click/tap a la opción de suscribirse, ya sea desde la página de checkout, una

sección específica en el sitio para este fin, o desde su perfil. Debe obligatoriamente dar aceptar a los términos y condiciones.

La forma de desinscribirse al Programa de suscripción “Plan A” de Auto Mercado S.A. se lleva a cabo de la siguiente manera:

- a. Es responsabilidad del Cliente ejecutar el proceso de desinscripción, para lo cual deberá ingresar a la plataforma de Auto Mercado S.A. , y en su perfil, sección Plan A, seguir los pasos correspondientes.
- b. Para cancelar la suscripción, el Cliente deberá realizar ese trámite de cancelación al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la fecha en que se dará la renovación automática del servicio. De no cumplirse este plazo por parte del cliente, el sistema aplicará la renovación automática por un mes adicional.
- c. La renovación automática se aplica cada treinta (30) días calendario a partir de la fecha de registro de cada Cliente .
- d. Es responsabilidad del Cliente asumir cualquier pago que el Plan A genere ya sea por inscripción, desinscripción tardía o por renovación mensual automática no cancelada. No es responsabilidad de Auto Mercado S.A. atender ningún reclamo ni mucho menos asumir reembolsos si el Cliente no hace uso del Plan o si se le presentan otras circunstancias tales como: olvido de cancelación o problemas con las entidades bancarias correspondientes, entre otros.

Durante el primer mes de inscripción al Programa de suscripción “Plan A” de Auto Mercado S.A. , se le otorgará al Cliente Auto Frecuente el beneficio de la mensualidad gratis (sólo aplica para el primer mes). Este beneficio se otorga una única vez por cada Cliente Auto Frecuente y cubre todas las tiendas en línea existentes o futuras de Auto Mercado S.A. . Si el Cliente ya disfrutó del beneficio en una tienda en línea, no podrá disfrutarlo nuevamente para futuras tiendas o servicios. En caso de que Auto Mercado S.A. S.A detecte que existe irregularidades en la obtención de este beneficio, podrá a su entera discreción no otorgarlo, y no aplicar los beneficios del Plan A. De igual manera, no se aplicará el beneficio de la primera mensualidad gratis del programa “Plan A”, a los clientes que anteriormente ya hayan gozado de este beneficio y que decidan volverse a afiliar.

14. CONDICIONES PARTICULARES PARA LA COMPRA ELECTRÓNICA, COMPRAS PRESENCIALES Y O UTILIZACIÓN DEL PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS U OTROS CONEXOS:

La colocación de un Pedido por medio de las plataformas y aplicaciones, 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 a aceptar estos términos y condiciones cada vez que coloque un pedido por medio de las plataformas de Auto Mercado S.A. , cuando utilice la plataforma de pago de servicios públicos y conexos así como cuando efectúe compras presenciales en nuestros supermercados y tiendas de conveniencia.

14.1. Horarios:

Horarios para el pedido y recepción en línea comercio electrónico: las plataformas de comercio electrónico de Auto Mercado S.A. y las aplicaciones, funcionan las veinticuatro horas del día, siete días a la semana, lo cual implica que los pedidos se podrán recibir en cualquier momento del día, todos los días de la semana. En situaciones especiales y de mantenimiento, las plataformas podrían no estar disponibles para realizar Pedidos. Los horarios de entrega los determinarán las respectivas plataformas y apps de los distintos negocios que conforman Auto Mercado S.A.

Horarios de entrega pedidos comercio electrónico: 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 S.A. 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 S.A. no está obligado a cumplir con los horarios anteriormente establecidos.

Con relación a los horarios de atención de tiendas presenciales: todos los supermercados Auto Mercado S.A. y tiendas de conveniencia Vindi en el territorio nacional funcionarán en un horario de lunes a domingo. La verificación de los horarios los podrá hacer el Cliente en [los sitios web de las diferentes marcas del grupo Auto Mercado S.A.](#)

15. SERVICIOS OFRECIDOS (DISPONIBLES ÚNICAMENTE POR MEDIO DE LAS PLATAFORMAS Y APLICACIONES)

Los servicios prestados por Auto Mercado S.A. para la compra electrónica de productos, son los siguientes:

- Recibir la solicitud de Pedido del Cliente a través de los medios habilitados al efecto, página web, app o cualquier otro que se habilite oportunamente.
- Alistado del Pedido siguiendo las especificaciones de los productos y su cantidad para su Entrega.
- 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 las plataformas de Auto Mercado S.A. el día en que se efectuó el pedido.
- Perfeccionamiento del pedido lo cual se da al darle click/presionar al botón de pagar.
- Entrega del pedido 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 S.A.

16. SOBRE EL ALISTO DE PRODUCTOS:

16.1 Las siguientes condiciones aplican al alisto de productos comprados en línea de Auto Mercado S.A. :

a. Auto Mercado S.A. alista los productos del Pedido realizado por el cliente conforme a la solicitado en la plataforma.

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

c. El cliente acepta que durante el proceso de alisto, las cantidades solicitadas podrán ser modificadas por Auto Mercado S.A., 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.

d. Auto Mercado S.A. contactará al cliente una única vez solamente en caso de que alguno de los artículos pedidos no esté disponible al momento del alisto.

e. Al proceder a finalizar el Pedido y en caso de que alguno de los productos no esté disponible a la hora de alistar el pedido, nuestro personal se contactará con el cliente para solicitar un reemplazo o excluir el producto. En caso de no tener respuesta por parte del cliente, se excluirá el producto.

f. El costo del Alistado y del Envío de los Pedidos siempre se indican en el comprobante de compra. De igual manera para clientes que estén inscritos dentro del Programa de Suscripción “Plan A” y que hayan realizado compras iguales o mayores al monto indicado en las plataformas de Auto Mercado S.A. , el costo del alisto y del envío, no se cobra, por estar aplicándose el beneficio del Programa de Suscripción “Plan A”.

17. 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 claras de forma tal que el Cliente es el responsable de escoger bien los productos a comprar.

b. Cualquier producto que se muestre en la plataforma puede variar su presentación física. Auto Mercado S.A. 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.

d. Auto Mercado S.A. No es responsable por la información representada en el empaque de los artículos de los productos que se muestran en la página web.

18. SOBRE LOS PRECIOS

Los precios aplicables a cada producto y/o servicio son los indicados en las plataformas de Auto Mercado S.A. , 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 S.A. no está en capacidad de ofrecer por medio de las plataformas electrónicas, 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 S.A. 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.

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.

18.1. Listas de compras

Dentro de los servicios que ofrece Auto Mercado S.A. S.A para sus Clientes del Programa Auto Frecuente, se encuentra la posibilidad de almacenar listas de compra en las diferentes plataformas del grupo económico, 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 S.A. 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 con el peso o al volumen, podrá haber variaciones de acuerdo al peso o volumen total del producto despachado.

19. SOBRE EL 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 las plataformas de Auto Mercado S.A. , se generará un monto estimado de compra, mismo que estará sujeto a confirmación posterior con el Cliente.

19.1. Condiciones del cobro por tarjeta de crédito y débito:

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 o débito fuese menor, Auto Mercado S.A. de forma inmediata reintegrará los fondos al banco emisor del cliente. El banco emisor reintegrará al cliente los fondos de acuerdo a sus políticas internas las cuales pueden comprender un período de hasta quince (15) días hábiles (o más). El reintegro se verá reflejado directamente en el estado de cuenta del cliente. Auto Mercado S.A. no cuenta con la responsabilidad de generar ningún documento de respaldo que muestre la orden de reintegro.

19.2 Condiciones de pago por medio de puntos del programa Auto frecuente.

El cliente podrá de forma parcial pagar el monto de su pedido haciendo uso de sus puntos auto frecuente, siempre y cuando estos tengan un monto mínimo de 3.000 colones acumulados en su saldo vigente, este no es un proceso automático será responsabilidad de cliente seleccionar la opción de pago con puntos aplicable a su pedido al momento de realizar el check out.

19.3 Condiciones de pago por medio de tarjetas de regalo de Auto Mercado S.A..

No es posible pagar pedidos realizados por medio de nuestras plataformas electrónicas por medio de las tarjetas de regalo de Auto Mercado S.A..

20. CONDICIONES DE LA ENTREGA.

Los siguientes son las modalidades de entrega de productos de Auto Mercado S.A. :

- a. **Express (servicio de entrega rápida):** modalidad de servicio de entrega para pedidos menores o de rápida entrega con condiciones limitadas especificadas en las plataformas de Auto Mercado S.A.
- b. **A domicilio: (programado)** modalidad de servicio de entrega regular a domicilio en una franja horaria específica determinada y aceptada por el cliente para pedidos superiores mayores.
- c. **Pick Up (retiro):** el servicio en el que el cliente retire en los Puntos de Servicios en una franja horaria específica determinada y aceptada por el cliente
- d. **Locker.** Retiro de mercadería por medio de locker inteligente disponible es supermercados específicos en una franja horaria específica determinada y aceptada por el cliente

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, una vez el pedido esta confirmado no podrán realizarse variaciones sobre las condiciones de entrega.

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 Para pedidos fuera del Gran Área Metropolitana, incluyendo las zonas de playas, y siempre y cuando ese servicio esté habilitado para la plataforma o tienda en línea de Auto Mercado S.A. que corresponda, y así se comunique a través de la respectiva tienda en línea, el Cliente deberá pagar un monto extra, por cada kilómetro adicional de recorrido por encima de los diez (10) kilómetros (los diez kilómetros se cuentan a partir del PDS donde inicia el recorrido de la entrega). El monto adicional por kilómetro será el que se especifique en las plataformas de Auto Mercado S.A.

Para la operación del negocio Zoomies, no será posible hacer entregas fuera del GAM. Auto Mercado S.A. se reserva el derecho de ampliar el área de cobertura del servicio en un futuro, pudiendo establecer para ello condiciones distintas a las que operan en el GAM.

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 S.A. de verificar la identidad del receptor.

20.6 Auto Mercado S.A. se reserva el derecho de solicitar en la Entrega:

a) 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.

b) El documento de identificación al receptor de Pedidos que contengan bebidas con contenido alcohólico o nicotina. Si el Receptor no es mayor de edad o se niega a identificarse, el Entregador podrá cancelar la entrega del pedido.

20.7 Auto Mercado S.A. 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 S.A. 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 S.A. 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 S.A. 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 S.A. 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 S.A. 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 S.A. 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 S.A. 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. El Entregador o encargado de la entrega informará al Cliente en el acto de entrega cuando su voz o imagen estén siendo grabadas para efectos de control de calidad y atención de reclamaciones.

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 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 S.A.

20.13 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 S.A.

20.14 El Cliente podrá autorizar desde la plataforma o aplicaciones de Auto Mercado S.A. a que una tercera persona retire el Pedido. Dicha autorización deberá efectuarla el Cliente, accediendo a la plataforma y por medio de su correo electrónico autorizado en el programa Auto Frecuente. El Cliente deberá indicar sobre el tercero autorizado, los siguientes datos: nombre completo y cédula y a su vez, el tercero autorizado deberá presentar su cédula de identidad para retirar el Pedido. Auto Mercado S.A. no se hace cargo de daños o pérdidas de pedidos que retire un tercero.

21. REVISIÓN DEL PEDIDO Y RECLAMOS

El Cliente deberá revisar el Pedido de Auto Mercado S.A. 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.

Para tramitar una devolución en el Cliente deberá comunicarse al servicio al cliente de Auto Mercado S.A. teléfono 800-800-2886 o escribir al correo servicioalcliente@automercado.biz ó presencialmente en nuestros supermercados y tiendas de conveniencia con el administrador o personal encargado donde explicará los motivos de su devolución.

22.1 DEVOLUCIONES

La devolución procederá cuando:

El producto adquirido no cuente con las condiciones óptimas para su uso o consumo, ó cuando el producto no corresponda al artículo incluido en el pedido por el cliente, en el caso de que la compra se haya realizado de forma electrónica el cliente coordinara con el Centro de Ayuda el retiro del producto en el lugar donde se entregó el Pedido.

Cuando el producto se hubiese adquirido de forma presencial en la tienda física debe ser entregado en el punto de recepción del supermercado o tienda de conveniencia

22.2. RETRACTO:

El retracto procederá cuando el producto no haya sido consumido o abierto por el Cliente, y que no presente señales evidentes de maltrato o alteración perpetrados por el Cliente ni al producto ni al empaque. Auto Mercado S.A. se reserva el derecho de aplicar o no la política de retracto en productos frescos (carnes, verduras, embutidos y panadería).

El derecho de retracto no podrá aplicarse a productos que hayan sido comprados por medio de plataformas de terceros que no sean de Auto Mercado S.A. tampoco aplicará a productos 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.

Tampoco se podrá aplicar el derecho de retracto a productos que rompan la cadena de frío al retirarse del supermercado como camarones, carnes, y demás, de igual manera sobre productos en los cuales el cliente haya realizado solicitudes personalizadas en la presentación del mismo como quesos y embutidos rebanados o tablas personalizadas.

22.3. Requisito para poder realizar una devolución por reclamo o un retracto.

22.3.1. Es indispensable que el Cliente presente la factura de compra, La cual puede presentarse en alguna de las siguientes formas relacionadas a continuación.

a) Factura electrónica.

b) Tiquete electrónico.

c) Tiquete físico.

Los clientes Afiliados al programa Auto Frecuente, en los que la compra fue identificada y asociada al momento de efectuarse la misma, puede omitir la presentación de este documento.

e) .Es obligatorio LA PRESENTACION DEL PRODUCTO COMPLETO OBJETO DEL TRAMITE, independientemente de la razón que da origen a la solicitud de devolución o retracto en caso de que el cliente, deseché ó consuma el producto el cambio ó devolución no se tramitará.

22.4 instrumentos para la devolución cambio de productos.

Auto Mercado S.A. le cambiará el producto a devolver o cambiara 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

Auto Mercado S.A. podrá usar alguno de los siguientes instrumentos para resolver la solicitud de devolución, cambio o retracto por parte del cliente.

22.4.1. Sustitución por un producto igual en correctas condiciones.

22.4.2 Emisión de una nota de crédito: En el caso de la aplicación de notas de crédito por parte de Auto Mercado S.A. , Esta debe ser reclamada por el cliente en un periodo máximo de 8 (ocho) días posterior a la aceptación de su trámite de devolución y tendrá una vigencia máxima de treinta (30) días calendario y el Cliente la podrá utilizar en su siguiente compra en un supermercado Auto Mercado S.A. o tiendas de conveniencia VINDI. Esa nota de crédito es un documento físico, emitido al portador y es total responsabilidad del cliente el resguardarlo hasta su canje. Si el Cliente extravía esa nota de crédito, Auto Mercado S.A. no será responsable de reemplazarla, siendo que el Cliente perderá su derecho a canjearla. En el evento en que la devolución o reintegro del precio pagado se realice a través de la nota de crédito, la nueva compra generará los impuestos legalmente establecidos a que haya lugar

La aceptación de la nota de crédito es un proceso PRESENCIAL por lo que debe el cliente presentarse necesariamente a nuestros supermercados o tienda de conveniencia para retirar el documento físico.

22.4.3 El reembolso del precio del producto: Esto solo aplica para compras realizadas a través de las plataformas electrónicas de Auto Mercado S.A..

22.4.4 Devolución del dinero en efectivo.: Solo aplica cuando ninguno de los instrumentos previos se pudo aplicar.

22.5. Plazos:

2 Días (dos días) para productos No perecederos; (Los alimentos No Perecederos son aquellos alimentos que duran más tiempo y podemos mantener sin necesidad de refrigeración al estar crudos)

1 día (uno días) para producto perecederos, (productos perecederos son aquellos que por sus características y composición física son susceptibles de caducar o deteriorarse rápidamente y perder sus propiedades originales por factores externos como humedad, temperatura, o presión atmosférica)

2. 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 S.A. , 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/> y cualquier otro dominio del grupo económico de Auto Mercado S.A.
- 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 S.A. y no podrán reproducirse.