

MÉXICO
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PLATAFORMA “FRUBANA”

I. ASPECTOS GENERALES

A. INFORMACIÓN

FRUBANA S.A. de C.V., es una sociedad constituida conforme a las leyes mexicanas, con domicilio en Paseo de la Reforma #333, Ciudad de México, con registro federal de contribuyentes FRU190221728, teléfono + 52 5541662670, correo electrónico: legal@frubana.com y portal <https://www.frubana.com/mx/> (en adelante “**FRUBANA**”).

B. NATURALEZA JURÍDICA DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

Los presentes términos y condiciones de uso regulan la relación contractual de carácter comercial que une a los Compradores que acceden a la plataforma virtual de FRUBANA, especialmente en la autorización de uso que otorga FRUBANA en favor del Comprador.

C. DEFINICIONES

Canales de Atención: Son los siguientes canales de atención, los cuales son puestos a disposición de los Compradores por FRUBANA para realizar sus pedidos y atender sus peticiones, quejas y reclamos, los cuales estarán disponibles de lunes a sábado (sin incluir festivos) de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

- (i) WhatsApp: 525589202625
- (ii) Teléfono: 5589202625 (Opción 1) y 5541662670.
- (iii) Correo electrónico: soportemx@frubana.com

Cookies: Cadenas de texto enviadas virtualmente que son almacenadas por el uso de la Plataforma para la consulta de las actividades y preferencias de los usuarios de la Plataforma.

Compradores: Toda persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta los Productos, ya sea como destinatario final, o bien que adquiere al mayoreo, almacene, o utilice bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros de acuerdo con lo establecido en estos Términos y Condiciones.

Cuenta de Usuario: significa la cuenta que crea cualquier usuario en la Plataforma y en virtud de la cual se recopilan datos como nombre, teléfono, dirección, dirección de correo electrónico, con el fin de: (i) identificar plenamente a las personas que pretenden realizar una compra; (ii) dar cumplimiento a los presentes Términos y Condiciones; (iii) prevenir fraudes; (iv) vincular al Comprador; y (v) en general, para los fines definidos en el acápite tratamiento de datos personales.

Datos personales: Es cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

Mayor de edad: Persona física mayor de dieciocho (18) años.

Mensaje de Datos: La información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.

Mensajes de texto (SMS): Todas las comunicaciones y/o notificaciones enviadas por FRUBANA por medio de mensaje de texto (SMS) desde el número 455-78. Adicionalmente, FRUBANA podrá comunicarse con el usuario a través de otros canales, incluyendo de manera enunciativa pero no limitativa, aplicaciones como WhatsApp y cualquier otro medio de acceso al usuario siempre y cuando éste haya compartido la información con FRUBANA mediante su previa autorización.

FRUBANA únicamente será responsable por las comunicaciones y/o notificaciones enviadas desde este número y/o canales adicionales que establezca para dicho fin. FRUBANA no será responsable frente al usuario o terceros, por mensajes y comunicaciones enviadas desde canales que FRUBANA no reconozca como propios.

Perfil del Cliente: Corresponde a: (i) la Cuenta de Usuario y (ii) aquellos datos recabados por FRUBANA con base en la actividad del Comprador en la Plataforma y que tienen por finalidad ofrecer productos, servicios, promociones o publicidad a los Compradores.

Plataforma: Aplicativo web y móvil o cualquier otro sistema de información utilizado y administrado por FRUBANA, y utilizado por FRUBANA y los Compradores para generar, enviar, recibir, archivar, procesar los Mensajes de texto y los Mensajes de Datos, compuesta por: (i) portal web: www.frubana.com; y (ii) aplicación que se puede descargar en dispositivos móviles por medio de tiendas virtuales de aplicaciones de Apple (App Store) y de Google (Google Play).

Publicidad: Es toda forma de comunicación realizada por FRUBANA, con el fin de brindar información sobre productos, servicios, actividades comerciales que se difunda por cualquier medio o forma y comunicar estrategias o campañas publicitarias o de mercadeo, propias o de terceros y que será veraz, comprobable, clara y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen u otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión a los Compradores por engañosas o abusivas.

Producto: Bien de consumo o servicio exhibido a través de la Plataforma que incluye de manera enunciativa pero no limitativa, frutas, verduras, especias, productos perecederos, proteínas, productos para la limpieza, abarrotos y productos desechables.

Sistema de Pagos: Servicio que permite la realización de pagos por parte de los Compradores directamente a FRUBANA a través de la Plataforma.

Términos y Condiciones: Constituyen los presentes términos y condiciones, los cuales han de regular el uso que los Compradores dan a la Plataforma.

Ventanas emergentes (Pop-Ups): Ventana o aviso de internet que emerge automáticamente en cualquier momento cuando se utiliza la Plataforma, especialmente utilizado para el registro del Comprador o la comunicación de mensajes publicitarios.

D. OBJETO

Los presentes términos y condiciones regulan el uso de la Plataforma y en su caso, la relación contractual comercial entre FRUBANA y los Compradores. FRUBANA a través de la Plataforma realiza las siguientes acciones: (i) ofrece al público en general los Productos para venta al mayoreo y al menudeo; (ii) permite el uso del Sistema de Pagos; y (iii) recibe información de los Compradores.

Estos Términos y Condiciones de uso de la Plataforma se entenderán aceptados por los Compradores cuando hayan otorgado expresamente su consentimiento a los mismos pues ello es necesario para el uso de la Plataforma, del Sistema Pagos, creación del Perfil del Cliente o de cualquier compra de Productos a FRUBANA con independencia del mecanismo utilizado y la forma de pago.

E. PLATAFORMA TECNOLÓGICA QUE PERMITE SU USO

Los Compradores podrán utilizar la Plataforma exclusivamente para su uso personal o de la empresa que representan, sin que esto implique el otorgamiento de una licencia de la tecnología de la plataforma de ningún tipo.

F. MODIFICACIÓN

FRUBANA podrá modificar autónomamente y en cualquier momento en aspectos formales, procedimentales o sustanciales los presentes Términos y Condiciones de uso de la Plataforma, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los Compradores en la Plataforma, siendo la última versión publicada la que regulará las relaciones comerciales que se generen al momento de realizarse la transacción. Así mismo, los Compradores aceptan que FRUBANA cuenta con plena autonomía para modificar los usos de la Plataforma permitidos a los Compradores, con el único deber de informarlo por un medio virtual que permita su publicación y comunicación al público.

II. DETALLE DEL SERVICIO

A. COMPRADOR

Toda persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta los Productos, ya sea como destinatario final, o bien que adquiere al mayoreo, almacene, utilice o consuma los Productos con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, que celebre contratos de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito con el fin de adquirir los Productos, bien sea a través de la Plataforma o cualquier otro mecanismo acordado con FRUBANA. El uso de la Plataforma lo realiza el Comprador como persona capaz, manifestando que, para la celebración de contratos, cuenta con plena capacidad legal para ser sujeto de derechos y obligaciones, calidades que refrenda al momento de generar su registro. El Comprador tiene la obligación de: (i) proveer un documento oficial para su identificación (credencial para votar o pasaporte) válido expedido por la autoridad legal competente si es persona física, copia de su cédula de identificación fiscal, comprobante de domicilio y carta de cumplimiento de obligaciones fiscales; y (ii) proveer copia del acta constitutiva, cédula de identificación fiscal, datos de inscripción en el registro público de comercio, acta que contiene el poder del representante legal y carta de cumplimiento de obligaciones fiscales si es una persona moral. En caso de que el Comprador solicite realizar el pago del precio de los Productos de manera diferida, deberá proporcionar a Frubana los documentos que ésta le solicite para acreditar su solvencia económica, lo cual incluye, pero no se limita a estados de cuenta bancarios, estados financieros, cédula de identificación fiscal, entre otros.

B. CUENTA DE USUARIO

Para poder realizar una compra, Los Compradores deberán crear una Cuenta de Usuario en la Plataforma.

Podrán los Compradores, además de la información obligatoria y facultativa requerida al momento de la creación de la cuenta, suministrar voluntariamente más datos relacionados con su individualización, como puede ser el momento en que cree su propio Perfil del Cliente dentro de la Plataforma. La Cuenta de Usuario es personal e intransferible, por lo cual los Compradores no se encuentran facultados para ceder los datos de validación para el acceso a la Plataforma ni el uso de su cuenta a ningún tipo de terceros. El incumplimiento de lo anterior, acarreará la posibilidad de suspender y bloquear definitivamente la cuenta (incluye correo electrónico y número de identificación personal), si así lo considera conveniente FRUBANA.

En caso de olvido de los datos de validación o de usurpación de éstos, es obligación del Comprador informarlo a FRUBANA a través de la opción “olvidó su contraseña” o a través de comunicación enviada al correo electrónico soportemx@frubana.com. Las cuentas de los usuarios serán administradas por FRUBANA o por la persona que éste designe, teniendo plena facultad para la conservación o no de la cuenta, cuando la información suministrada por los Compradores no sea veraz, completa o segura; o cuando se presente incumplimiento de las obligaciones de los Compradores.

En ningún momento FRUBANA solicitará al Comprador información que NO resulte necesaria para la facilitación del pago o para las finalidades establecidas en estos Términos y Condiciones. Por lo tanto, los datos de tarjetas de débito o crédito, solo se solicitarán al momento de realizar el pago

virtual y el Comprador tendrá la posibilidad de eliminar las tarjetas que hayan sido guardadas previamente en la Plataforma. Al momento de crear la Cuenta de Usuario, los Compradores deberán indicar de manera expresa e inequívoca, en su caso, la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, en el entendido que de no aceptarlos no podrán hacer uso de la misma.

El Comprador autoriza al momento de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el uso de Cookies por parte de FRUBANA en toda actividad de uso que realice de la Plataforma.

C. CAPACIDAD

Los Compradores al momento de la creación de la Cuenta de Usuario, manifiestan expresamente tener capacidad para celebrar el tipo de transacciones que se pueden realizar usando La Plataforma FRUBANA. Los menores de edad no pueden hacer uso de la Plataforma por lo que deberán realizar cualquier operación con FRUBANA a través de sus padres, tutores o representantes legales quienes deberán acreditar dicha relación e identificarse plenamente.

Todos los Productos de uso restringido, como las bebidas alcohólicas, solo podrán ser solicitados por un Comprador que acredite ser Mayor de edad, lo cual deberá ser declarado con veracidad y de forma expresa tanto al momento de registrarse en la Plataforma, como también al momento en el que se seleccione un Producto restringido para adicionar a la orden de compra. Los menores de edad deberán abstenerse de realizar pedidos de Productos de uso restringido.

En el evento en el que un repartidor encargado identifique que quién está recibiendo una orden que contenga uno o más Productos de uso restringido no es Mayor de edad, no realizará la entrega. En este caso Frubana no tendrá responsabilidad alguna por la no entrega de los Productos.

D. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

FRUBANA exhibe a través de la Plataforma los Productos, los cuales están a disposición de los Compradores para su conocimiento general, sujeto a su disponibilidad en el mercado. Esta comunicación de Productos sirve como referencia a los Compradores para la colocación de sus órdenes de compra. Para el proceso de solicitud de órdenes de compra, los Compradores deben estar plenamente identificados en su Cuenta de Usuario y llevar a cabo el siguiente procedimiento:

- (i) Domicilio: Ingresar a la Plataforma especificando el lugar de entrega para determinar los Productos que se encuentran disponibles en ese sector.
- (ii) Lugar de entrega: Se debe suministrar por el Comprador la dirección exacta donde se realizará la entrega del (los) Producto (s) seleccionados, esta dirección debe encontrarse en el rango de cobertura de entrega, en caso de no encontrarse en dicho rango no se permitirá la finalización de la transacción.
- (iii) Producto y cantidad: Una vez seleccionado el Producto, se pone a disposición del Comprador las características, calidad y valor total del mismo por medio de fotografías y notas de referencias, que permiten la plena individualización del Producto para el análisis detallado del Comprador.
- (iv) Validación del Producto: Cumplido el paso anterior, FRUBANA exhibe al Comprador un resumen del Producto en cuanto a sus condiciones generales tales como las características, calidades, marca y presentación. De esta manera el Comprador podrá validar y confirmar la información y el Producto seleccionado. Dado que las compras realizadas por los Compradores se consideran realizadas sobre calidades de Productos determinados y conocidos en el comercio, se tendrá por perfeccionada la compraventa por el simple consentimiento de las partes, sujeto a las condiciones que se describen con más detalle en estos Términos y Condiciones.

- (v) Ingreso del Producto al carrito de compras: Este ingreso corresponde a la manifestación de la voluntad inequívoca del Comprador de adquirir un Producto determinado, ya que se ha informado con suficiencia las características del mismo, teniendo la posibilidad de adquirirlo o no. El suministro de los Productos está sujeto siempre a la disponibilidad, por lo que FRUBANA puede rechazar ventas por no encontrarse disponible el producto.
- (vi) Valor: Una vez se han agotado los pasos precedentes, se pone a disposición del Comprador el valor a pagar por la gestión de la orden de compra realizada encargo solicitado, consistente en la compra de los Productos seleccionados, el cual incluye el valor del Producto, el costo del envío, los descuentos e impuestos aplicables, así como cualquier otro factor que pueda impactar el valor a pagar, debidamente discriminados. FRUBANA se reserva el derecho de modificar los precios de los productos exhibidos en la tienda virtual en cualquier momento. El usuario reconoce y acepta lo anterior por lo que deberá de verificar al colocar cada orden de compra los precios aplicables. FRUBANA podrá cancelar cualquier orden de compra con posterioridad a su confirmación por diversas causas que incluyen de manera enunciativa pero no limitativa una variación significativa en los precios de mercado de los Productos de que se trate, falta de inventario suficiente para surtir el pedido, situación que deberá comunicar en forma inmediata al usuario, asimismo en caso de cancelación, FRUBANA deberá restituir al Comprador el precio pagado. Las facturas deberán ser solicitadas al correo: facturación.mx@frubana.com
- (vii) Pago: El Comprador realizará el pago directamente a en la Plataforma de FRUBANA y los datos que ingrese en ella serán utilizados, tratados y almacenados por el Sistema de Pagos. El pago también podrá ser realizado a favor de cualquier tercero con el que FRUBANA haya celebrado un acuerdo comercial y el mismo haya sido notificado al Comprador.
- (viii) Forma de pago: El Comprador debe seleccionar el medio de pago que desea utilizar, teniendo como posibilidades: (a) pago contra entrega a través de dinero en efectivo; (b) pago electrónico a través del Sistema de Pagos, disponible en la Plataforma; (c) apertura de una cuenta corriente previamente autorizada por FRUBANA; (d) Frubonos; (e) pago diferido a favor de cualquier tercero con el que FRUBANA haya celebrado un acuerdo para realizar este tipo de operaciones y con base en la notificación que para tal efecto le expida FRUBANA al Comprador. En caso que el Comprador haya seleccionado la opción de pago diferido, FRUBANA podrá transmitir los derechos de cobro de dicha obligación a favor de un tercero.
- (ix) Resumen y Correo electrónico: Una vez completados los pasos anteriores se le exhibe a través de una ventana emergente al Comprador un resumen detallado de la transacción. Dicho resumen será enviado por correo electrónico al Comprador con esta información de forma detallada. Adicionalmente se entregará el comprobante fiscal digital por internet conforme a las disposiciones legales aplicables, siempre que sea solicitado por el Comprador a través del proceso señalado en estos Términos y Condiciones
- (x) Resumen de la Orden de Compra: En todo caso, sea que el pago se realice en dinero en efectivo o a través del Sistema de Pagos, se enviará vía correo electrónico el resumen de la orden de compra realizada, con el detalle de la transacción. FRUBANA expedirá a los Compradores las facturas correspondientes a cada operación de compraventa, mismas que deberán cumplir con los requisitos fiscales aplicables siempre que hayan entregado a FRUBANA los datos completos requeridos. Las facturas deberán ser solicitadas al correo: facturación.mx@frubana.com
- (xi) Entrega: Verificados todos los datos correspondientes a la transacción y al ámbito de cobertura de entrega de los Productos, se entregarán en la dirección suministrada y en el término definido al finalizar la operación. En caso de no poderse realizar la entrega por razones imputables al Comprador, FRUBANA deberá dejar constancia de este hecho, en el entendido que FRUBANA no asumirá responsabilidad alguna por la calidad de los Productos que sean entregados con posterioridad a la fecha de entrega inicialmente pactada por causas atribuibles

al Comprador. Lo anterior, en el entendido que el riesgo de pérdida y título sobre los productos se transfiere al Comprador desde el momento en que se entregan los Productos al transportista, por lo que para realizar una nueva entrega, el Comprador deberá hacer previamente el pago de los gastos de entrega respectivos, almacenaje, tiempos de espera y demás gastos relacionados que le ocasione a FRUBANA. Asimismo, por tratarse en muchas ocasiones de productos perecederos, si el Producto no recibido en tiempo se daña o resulta inadecuado para el consumo, el Comprador que desee recibir nuevamente el Producto de que se trate deberá colocar una nueva orden de compra y pagar el precio respectivo.

E. OBLIGACIONES DEL COMPRADOR

Con la aceptación de los presentes términos el Comprador se obliga a: (i) suministrar información veraz y fidedigna al momento de crear su Cuenta de Usuario; (ii) abstenerse de transferir a terceros los datos de validación (nombre de usuario y contraseña) de su Cuenta de Usuario; (iii) abstenerse de utilizar la Plataforma para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y buenas costumbres en contra del FRUBANA, o de terceros; (iv) pagar oportunamente a FRUBANA la contraprestación económica pactada, incluyendo las comisiones o intereses que se hayan generado en caso de seleccionar el pago diferido; (v) informar inmediatamente a FRUBANA en caso de olvido o usurpación de los datos de validación; (vi) abstenerse de realizar conductas atentatorias del funcionamiento de la Plataforma; (vii) abstenerse de suplantar la identidad de otros Compradores; (viii) abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de la Plataforma o de cualquiera de sus partes; (ix) habilitar la utilización de ventanas emergentes durante el uso de la Plataforma; (x) todas aquellas conductas necesarias para la ejecución del negocio jurídico celebrado, tales como (a) recibir los Productos solicitados en el tiempo y forma pactados; (ii) verificar al momento de la validación que los Productos seleccionados sí corresponden a los solicitados; y (iii) informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los Productos.

F. OBLIGACIONES DE FRUBANA

En virtud de los presentes términos FRUBANA, se obliga a: (i) suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los Productos que ofrece en su sitio; (ii) indicar las características generales del Producto para que sirvan de referencia a los Compradores, incluyendo pero sin limitarse a la marca y presentación; (iii) informar suficientemente sobre los medios habilitados para que los Compradores realicen el pago; (iv) cobrar un porcentaje adicional sobre el valor de la venta por concepto de comisiones o intereses, en caso que el Comprador haya utilizado la opción de pago diferido; (v) enviar al correo electrónico suministrado por el Comprador resumen y constancia de la transacción; (vi) poner a disposición de los Compradores estos Términos y Condiciones de forma actualizada; (vii) utilizar la información y datos personales de los Compradores únicamente para los fines establecidos en el aviso de privacidad y los presentes Términos y Condiciones; (8) utilizar mecanismos de información y validación durante la transacción como ventanas emergentes (Pop Ups) o e-mails, que permitan al Comprador estar informado sobre cualquier novedad presentada.

G. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los Productos ofertados por FRUBANA incluyen de manera enunciativa pero no limitativa, frutas, verduras, especias, alimentos no preparados, bebidas, proteínas, productos para la limpieza, abarrotos y productos desechables, entre otros. Todos los Productos cuentan con una descripción general; esta descripción se realiza por FRUBANA a partir de prácticas legales de visualización, que en todo caso dependen del dispositivo en donde el Comprador observe el Producto. Cuando por errores de carácter tecnológico se exhiban precios erróneos de los Productos en la Plataforma, que evidentemente resultan desproporcionados, comparativamente con el precio del Producto en el mercado, FRUBANA podrá rechazar la(s) ordenes realizadas de Productos con dichos precios. FRUBANA se reserva el derecho de actualizar, modificar y/o discontinuar los Productos exhibidos en la Plataforma.

III. CONSIDERACIONES FINALES

A. CONTENIDOS

A través de la Plataforma, FRUBANA podrá poner a disposición de los Compradores información de carácter comercial y publicitario, propio o de terceros de conformidad a las buenas costumbres comerciales y la legislación aplicable. En estos casos FRUBANA no avala, garantiza o compromete su responsabilidad frente a los servicios y/o productos que se publiciten por estos terceros. En consecuencia, es total responsabilidad de los Compradores el acceso a los sitios que remite la publicidad, por lo que asumen la obligación de verificar y conocer los términos de los servicios ofrecidos por los terceros. Toda la información puesta a disposición en la Plataforma como imágenes, publicidad, nombres, marcas, lemas y demás elementos de propiedad industrial o intelectual son utilizados legítimamente por FRUBANA, sea porque son de su propiedad, o porque tiene autorización o licencia para ponerlos a disposición. Por su parte, los Compradores no tienen autorización alguna para utilizar la propiedad industrial o intelectual de FRUBANA ni de los terceros que la promocionen en la Plataforma y se abstendrán de hacerlo con independencia de los fines, salvo que se haya celebrado un convenio por escrito con FRUBANA para los casos de la propiedad intelectual e industrial de FRUBANA y no de los terceros.

B. FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

FRUBANA administra directamente o por medio de terceros la Plataforma, toda la información que se comunica allí corresponde a información cierta y actualizada. En ningún caso responderá por daños o perjuicios directos o indirectos que sufra el Comprador por la utilización o incapacidad de utilización de la Plataforma. La Plataforma se encuentra disponible las 24 horas del día para su acceso y consulta. Para la realización de entregas la disponibilidad de la Plataforma es de lunes a sábado (sin incluir días festivos). FRUBANA realiza los mejores esfuerzos para mantener en operación la Plataforma, pero en ningún caso garantiza disponibilidad y continuidad permanente de la Plataforma.

Frubana se reserva el derecho de cancelar las Cuentas de Usuarios y/o de prohibir el acceso a la Plataforma a los Compradores que realicen conductas violatorias de los presentes Términos y Condiciones o que incumplan las obligaciones contraídas. De igual forma, en caso que FRUBANA encuentre comportamientos inusuales y repetitivos por parte de Compradores que, a consideración exclusiva de FRUBANA, puedan ser considerados como fraudulentos, se podrá bloquear la cuenta del respectivo Comprador y negarse a realizar cualquier tipo de cambio, devolución o compensación.

C. COMERCIO ELECTRÓNICO

En cumplimiento de las disposiciones aplicables del código de comercio sobre comercio electrónico y mensajes de datos, se comunica a los Compradores que la legislación nacional reconoce validez a los mensajes de datos y por tanto ellos adquieren carácter y entidad probatoria. En consecuencia, entienden los Compradores, que mediante el cruce de mensajes de datos los intervinientes pueden dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones, así como de las consecuencias, responsabilidades y efectos de la información generada. La transacción comercial que nace por este medio entre los Compradores y FRUBANA, es la celebración de un contrato de compra venta mercantil por medios electrónicos. Esta es la única relación contractual entre los Compradores y FRUBANA. En ningún momento se configura relación contractual diferente como suministro, distribución, agencia o demás similares.

D. GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Frubana responderá por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los Productos, por causas que le sean imputables. Para los productos que incluyan fecha de vencimiento o expiración, dicha fecha será el término para ejercer la garantía legal.

En el caso de los Productos que no incluyan fecha de vencimiento o expiración, para que se pueda ejercer la garantía, dicha situación deberá ser informada a Frubana dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de la entrega. No se recibirán reclamaciones por garantía con posterioridad a los términos aquí señalados, por lo cual los Compradores entienden que la posibilidad de reclamar por garantía precluye con el vencimiento de los términos descritos.

(I) Aspectos Generales

El cambio, devolución o compensación de uno o varios Productos incluidos en una orden de compra únicamente procederá cuando los mismos correspondan a:

1. Productos con una calidad diferente a la ofrecida por FRUBANA;
2. Productos dañados;
3. Productos incompletos que no cumplan con las características de peso, unidades y volumen del producto descritas en su empaque, etiqueta, ficha técnica o descripción del Producto publicada en la página web www.frubana.com o en la aplicación Frubana;
4. Productos perecederos cuya fecha de vigencia se haya cumplido de forma previa a su entrega o Productos cuya fecha de vencimiento sea menor a la especificada en la ficha técnica o descripción del Producto publicada en la página web www.frubana.com o en la aplicación Frubana;
5. Productos descompuestos;
6. Productos contaminados;
7. Cualquier otro estado del Producto que no permita su adecuado consumo, tal y como;
 - a. Productos con presencia de partículas, residuos u otros no propios del producto.
 - b. Productos sin Gas.
 - c. Productos con presencia de hongos o cuyo estado no sea apto para consumo humano.
 - d. Productos descompuestos con mal olor, color diferente al del producto o con sustancias o líquidos de color no propios al producto.
 - e. Productos con presencia de organismos propios de la descomposición.
 - f. Productos con presencia de líquidos, desechos animales y otros no propios a la naturaleza del producto.
 - g. Producto con humedad.

Para proceder con el cambio, devolución o compensación, el Comprador deberá enviar a FRUBANA, a través de los Canales de Atención y dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la recepción del Producto, la siguiente información:

1. Solicitud de cambio, devolución o compensación;
2. Registro fotográfico del Producto;
3. Fecha de compra y comprobante de pago;
4. Celular, correo electrónico y número de identificación del Usuario;
5. Lote y fecha de vencimiento del Producto; y
6. Marca del Producto.

El Comprador también podrá presentar la solicitud de cambio, devolución o compensación al momento de recibir los Productos. Para tal efecto, cuando el repartidor encargado se acerque a realizar la entrega, el Comprador deberá revisar el estado de los Productos, incluyendo pero sin limitarse al peso, marca, características, y reportar cualquier anomalía al repartidor, quien de manera inmediata reportará dicha situación a FRUBANA con el respectivo registro fotográfico y se seguirá el procedimiento establecido en la Sección (II) siguiente.

Una solicitud de cambio, devolución o compensación será procedente siempre y cuando el Producto conserve las características originales de empaque y conservación en el que fue entregado. No se

aceptarán cambios o devoluciones respecto de Productos que hayan sido abiertos o modificados y reportados después del tiempo indicado anteriormente.

No será viable realizar un cambio, devolución o compensación de Productos, cuando se presente alguno de los siguientes casos:

1. El cambio, devolución o compensación se solicite después de las veinticuatro (24) horas señaladas anteriormente;
2. Se haya hecho uso total o parcial de los Productos;
3. No se aporte evidencia del estado de los Productos; y/o
4. Los Productos se encuentren en mal estado por el uso o manipulación del Cliente o Consumidor.

Las solicitudes de devolución de Producto con ocasión de condiciones externas al Producto y atribuibles a decisiones del Comprador, únicamente serán recibidas cuando sean reportadas al momento de la entrega al repartidor y la solicitud corresponda a que el Producto recibido es de una marca diferente a la solicitada.

Cuando un Comprador firme la remisión de entrega de los Productos, estará aceptando el estado de los Productos recibidos y no tendrá la posibilidad de realizar ninguna solicitud de cambio, devolución o compensación.

Se deja expresa constancia que si la solicitud de cambio, devolución o compensación no es presentada dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles a la recepción de los Productos, la misma no será atendida por FRUBANA y será descartada por haberse presentado fuera de tiempo.

(II) Plazo y condiciones para solicitar cambio, devolución de productos y compensación

Una vez recibida la solicitud de devolución, cambio o compensación, junto con la documentación soporte, el equipo de Servicio al Cliente de FRUBANA (“SAC”) se encargará de revisar la solicitud y determinar la viabilidad de realizar el cambio, devolución o compensación, para que de ser el caso, se ofrezca alguna de las siguientes soluciones al Comprador:

1. Cambio de los Productos por Productos con características similares o iguales a los originalmente enviados;
2. Devolución del valor pagado por el Comprador por los Productos devueltos; o
3. Entrega de Frubonos equivalentes al valor de los Productos devueltos.

Una vez el Comprador escoja la alternativa que más le convenga, se procederá de la siguiente forma:

(a) Para los cambios de Productos, Frubana programará el envío de los mismos con el Comprador asumiendo los costos de envío, sin generar costos adicionales. En cualquier caso, el envío de los nuevos Productos se hará dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al momento en el que Frubana haya acordado el envío de los nuevos Productos con el Comprador.

(b) Para la devolución del dinero en efectivo o ajustes de la orden se seguirán las siguientes reglas:

- (i) Si la orden de compra se pagó en efectivo, el Comprador manifiesta que la misma no está completa y el repartidor todavía se encuentra en el lugar de entrega, se descontará el valor de los Productos del total de la orden en el momento de la entrega.
- (ii) Si la orden de compra se pagó en efectivo, el Comprador manifiesta que la misma no está completa y el repartidor no se encuentra en el lugar de entrega, el Comprador podrá solicitar la devolución del valor de los Productos no entregados a una cuenta de ahorros o corriente a nombre del titular de la cuenta Frubana. En estos casos, el reembolso puede tardar hasta cinco (5) días hábiles después del envío de la información bancaria.

- (iii) Si la orden de compra se pagó por medio del Sistema de Pagos, se hará el reembolso del valor de los Productos devueltos a la cuenta de ahorros o corriente a nombre del titular de la cuenta Frubana. En estos casos, el reembolso puede tardar hasta cinco (5) días hábiles después del envío de la información bancaria, de acuerdo con lo estipulado por los operadores del respectivo Sistema de Pagos.
- (iv) Si la orden de compra se pagó con tarjeta de crédito y la devolución se está haciendo sobre el total de los Productos de la orden, se hará la reversión del valor total de la misma a la tarjeta de crédito con la que se hizo el pago. En estos casos, la reversión puede tardar hasta cinco (5) días hábiles en verse reflejada en tarjeta del Comprador, los cuales se contarán a partir de la fecha en la que el Comprador haya remitido toda la información descrita en estos Términos y Condiciones y la misma haya sido validada por FRUBANA.
- (v) Si la orden de compra se pagó con tarjeta de crédito y la solicitud de reversión se está haciendo sobre una parte de la misma, se hará el reembolso de dicha parte a la cuenta de ahorros o corriente a nombre del titular de la cuenta Frubana que para tal efecto indique el Usuario. En estos casos, la devolución puede tomar hasta cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha en que el Comprador haya remitido a Frubana su información bancaria.
- (vi) Si la orden de compra se pagó a plazo a través de cualquiera de las facilidades de pago puestas a disposición de los Usuarios por parte de Frubana por intermedio de terceros, se emitirá una nota crédito a favor del Usuario reflejando el valor de los Productos devueltos.
- (vii) Para la devolución del dinero pagado por los Productos devueltos en su equivalente en Frubonos, se cargarán los mismos a la cuenta del Comprador dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la solicitud por parte del Comprador a través de los Canales de Atención.

E. FACTURACIÓN

Los Compradores podrán solicitar la factura de su compra a más tardar el último día hábil del mes en el que hayan realizado la respectiva compra en la Plataforma. Toda solicitud que sea recibida con posterioridad, no será atendida por FRUBANA.

F. LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se regirán en todos sus efectos por su contenido y en su defecto por la ley mexicana aplicable.

G. ACEPTACIÓN TOTAL DE LOS TÉRMINOS

El Comprador manifiesta expresamente que ha leído, que entiende y que acepta la totalidad de las situaciones reguladas en el presente escrito de Términos y Condiciones, por lo que se compromete al cumplimiento total de los deberes, obligaciones, acciones y omisiones aquí expresadas. En caso de que Compradores de otros países utilicen la Plataforma para solicitar productos y servicios en México se sujetan completamente a lo dispuesto en los presentes términos.

H. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La información recolectada por FRUBANA para la solicitud del encargo o trámite de su orden de compra, es suministrada por los Compradores de forma libre y voluntaria, para que esta sea administrada por FRUBANA o por quien éste designe para el cumplimiento de los deberes

adquiridos, lo que implica su recolección; almacenamiento en servidores o repositorios de FRUBANA o de terceros; circulación de los mismos dentro de la organización de FRUBANA; comunicación a los Compradores, información comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con su actividad comercial en los términos del aviso de privacidad integral que encontrará a continuación.

Fecha de última actualización de estos términos y condiciones: 26 de junio de 2023.