



## POLÍTICA APLICABLE A USUARIOS COMPRADORES

**Gracias por utilizar los servicios de MOUHER MARKET . La presente Política aplicable a Compradores regulará la relación entre MOUHER MARKET y clientes finales que adquieran los bienes comercializados en el Sitio (“los Usuarios Compradores”).**

Los términos en mayúscula incluidos y no definidos en la presente política tendrán el significado que se les atribuya a los mismos en los Términos y Condiciones.

**MOUHER MARKET** se reserva el derecho de modificar la presente Política sin notificación previa, bastando publicar su nueva versión en el Sitio en sustitución de las anteriores. El acceso, utilización o compra a través del Sitio implican la aceptación por parte del Usuario de los Términos y Condiciones y políticas relacionadas que **MOUHER MARKET** tenga publicados en el Sitio al momento del acceso, uso o compra respectivos.

### **I. Aceptación.**

Cualquier Usuario que desee adquirir productos a través del Sitio, se sujeta a las disposiciones incluidas en la presente Política y en los Términos y Condiciones sin necesidad de firma o aceptación expresa por parte del Usuario por lo que al comenzar a utilizar el Sitio se entenderá como una manifestación de consentimiento incondicional y expreso a todas las disposiciones y todos sus efectos incluidos o derivados de la presente Política y los Términos y Condiciones.

### **II. Capacidad.**

El Usuario Comprador declara ser una persona física o moral con capacidad plena para hacer uso del Sitio así como para obligarse a las presentes Políticas y a los Términos y Condiciones. El Usuario Comprador sabe y reconoce que en caso de ser persona moral deberá estar debidamente constituida conforme a las leyes del país de su constitución, según sea el caso y en caso de ser persona física deberá ser mayor de edad con plena capacidad de ejercicio. El Usuario Comprador deberá asegurar el adecuado uso del Sitio, limitando el acceso únicamente al personal facultado para tales efectos que cuente con las características descritas en el presente apartado.

### **III. Alcance de los Servicios.**

**MOUHER MARKET** es una plataforma que brinda un servicio de promoción e intermediación de bienes comercializados por productores y comercializadores en su mayoría mexicanos (los “Usuarios Vendedores”) para facilitar las transacciones de éstos con los Usuarios Compradores.

El Usuario Comprador sabe y reconoce que **MOUHER MARKET** no es el propietario de los artículos ofrecidos, no tiene posesión de ellos ni tiene control ni es responsable respecto a la calidad, existencia, cantidad, estado, integridad, condiciones de entrega o legitimidad de los bienes ofrecidos, adquiridos o enajenados por los Usuarios Compradores, así como de la capacidad para contratar de los Usuarios o de la veracidad de los datos personales por ellos ingresados. Cada Usuario Comprador reconoce y acepta ser el exclusivo responsable de las compras que realiza.

#### **IV. Datos e Inscripción del Usuario Comprador.**

El Usuario Comprador deberá registrarse y crear una cuenta personal de conformidad con lo dispuesto en los Términos y Condiciones y Aviso de Privacidad. Al momento de crear su cuenta, el Usuario Comprador acepta y reconoce que **MOUHER MARKET** tendrá acceso a su información y ésta será utilizada para fines propios de la operación y promoción del Sitio. Esto no ocasionará ningún cargo sin el consentimiento del Usuario Comprador.

El Usuario Comprador podrá navegar y seleccionar los artículos de su interés y enviarlos al carrito de compra, pero no podrá finalizar y realizar su compra sin ingresar a su sesión dentro del Sitio.

#### **V. Proceso de compra y forma de pago.**

El Usuario Comprador podrá hacer su compra en el Sitio al enviar sus productos de interés al carrito de compra, al momento de dar click en “Finalizar Pedido”, el Usuario Comprador acepta la totalidad de términos, condiciones y políticas de Espacio Mexicano sin restricción alguna por lo que deberá proceder a ingresar sus datos bancarios, datos de facturación (si así lo requiere), dirección y particularidades de envío para finalizar con la compra. El encargado de efectuar la transacción y único responsable del cobro y seguridad de datos bancarios del Usuario Comprador será Agregador Cobros con tarjeta de nombre cobroscontarjeta.com y quien cuenta con certificación PCI (sistema antifraude de alto rendimiento) y 3D Secure, un innovador sistema de inteligencia artificial que ofrece a los Usuarios los más altos estándares de seguridad y antifraude, el Usuario Comprador estará sujeto a los términos y condiciones de cobroscontarjeta.com Únicamente se aceptarán pagos con tarjeta de crédito y débito.

Es responsabilidad del Usuario Comprador proporcionar correctamente los datos de su domicilio, **MOUHER MARKET** no se hará responsable de errores de envío. En caso que el Usuario Comprador no se encuentre en su domicilio de forma habitual, éste deberá indicar expresamente el horario de recepción deseado para que el tercero encargado de la entrega a domicilio pueda entregar a la hora precisa y sea posible gestionar la entrega. Después de un segundo intento de entrega fallida, el agregador entregará el pedido a su sucursal más cercana y **MOUHER MARKET** le indicará al Usuario Comprador la dirección de esta locación, en caso de no contar con una sucursal cercana, el pedido será regresado a el Usuario Vendedor, si el Usuario Comprador solicita nuevamente el pedido será el responsable de cubrir los costos de la entrega y deberá de notificar a direccioncomercial@mouhermarket.com para que podamos dar soporte a la próxima entrega.

#### **VI. Envío de Productos y Tiempo de Entrega**

El tiempo de entrega dependerá del Usuario Vendedor y Agregador logístico de envíos, siempre respaldado y cuidado por el equipo de **MOUHER MARKET**, se considera un promedio de 1 a 5 días hábiles para concluir el procedimiento de entrega desde la recolección hasta la entrega al consumidor final.

Al recibir la confirmación de guía generada (confirmación de pedido) se le hará llegar una liga dónde podrá dar seguimiento directamente a su pedido y la fecha de entrega. Así como ver dentro de su Portal de Usuario Comprador el estatus de su pedidos y tracking de envío.

Los productos y/o servicios publicados por marcas, fabricantes y/o diseñadores en el portal de **MOUHER MARKET** no incluyen servicios de instalación, ajustes, configuración ni adaptaciones de ningún tipo, salvo que el producto o servicio contratado explícitamente lo indique.

**MOUHER MARKET** se reserva el derecho a rechazar o suspender el transporte de cualquier paquete en los siguientes casos: (a) que no incluya la información adecuada sobre el destinatario del paquete o (b) que el paquete no sea recibido en el destino registrado para tales efectos y éste sea devuelto al Usuario Vendedor. En cualquiera de ambos casos, **MOUHER MARKET** no será responsable del envío posterior al Usuario Comprador aún cuando las anomalías presentadas sean subsanadas.

El Usuario Comprador deberá de enviar una solicitud de reenvío de pedido al correo direccioncomercial@mouhermarket.com, dónde personal de nuestro equipo le dará seguimiento al caso para proceder el envío. Este segundo envío será responsabilidad del Usuario Comprador quien



deberá cubrir con la totalidad de gastos generador, por lo que **MOUHER MARKET** se reserva el derecho a solicitar la información necesaria para proceder al cobro de guía y envío del pedido.

## VII. Devoluciones

El Usuario Comprador podrá solicitar la devolución de su dinero en los siguientes casos:

a) **Daños durante el transporte de productos:** El Usuario Comprador deberá dar aviso a **MOUHER MARKET** al correo [direccioncomercial@mouhermarket.com](mailto:direccioncomercial@mouhermarket.com), a más tardar durante los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción del producto dañado. Para estar en posibilidad de procesar su reclamación, le solicitaremos evidencia del daño que demuestre que fue ocasionado por el transporte de envío (golpes en la caja, rasguños, abolladuras, etc.). Si el Usuario Comprador acepta el envío sin hacer anotación o salvedad en el comprobante de entrega, se entenderá que el envío fue entregado en buenas condiciones. Le solicitaremos evidencias de fotografías tomadas del daño, así como el envío de su pedido dañado en las mismas condiciones en que lo recibió (calidades del artículo, accesorios, empaquetado, etc.) a la siguiente dirección: Calle Orquídea 1227, La floresta, CP 48290, Puerto Vallarta, Jalisco. Datos de contacto:

**MOUHER MARKET** gestionará la devolución con DHL, y el Usuario Comprador será responsable de enviar cualquier información adicional que **MOUHER MARKET** solicite, siempre y cuando ya haya presentado su reclamación por escrito. **MOUHER MARKET** no se hará responsable de los gastos derivados de la devolución o cambio solicitado por el Usuario Comprador.

Se tendrá respuesta de la aceptación de devolución dentro de los 15 días hábiles después de la reclamación presentada. En caso de proceder, un agente de [direccioncomercial@mouhermarket.com](mailto:direccioncomercial@mouhermarket.com) se pondrá en contacto para proceder con la devolución total del dinero a la cuenta solicitada.

b) **Exceder el plazo límite para la entrega:** En caso que el pedido no sea entregado al destinatario final después de 28 (veintiocho) días de haber efectuado la compra, se deberá presentar una reclamación a: [direccioncomercial@mouhermarket.com](mailto:direccioncomercial@mouhermarket.com). Se tendrán respuesta de la aceptación de devolución durante los 10 días hábiles posteriores a la presentación de la reclamación presentada. En caso de proceder, un agente de [direccioncomercial@mouhermarket.com](mailto:direccioncomercial@mouhermarket.com) se pondrá en contacto con el Usuario Comprador para proceder con la devolución total del pedido a la cuenta solicitada.

No se aceptarán devoluciones en ningún caso que no esté contemplado en los puntos anteriores.

## VIII. Garantía

El Usuario Comprador tendrá 5 días hábiles a partir de la recepción del producto para presentar su queja al correo [direccioncomercial@mouhermarket.com](mailto:direccioncomercial@mouhermarket.com), solicitando la devolución de su dinero. Será necesario que nos comparta sus razones de solicitud de garantía, así como devolver el producto(s) objeto de la reclamación dentro de un término de 5 días hábiles a partir de haber recibido respuesta por correo de **MOUHER MARKET**.

La dirección de envío le será indicada por correo.

El Usuario Comprador se hará responsable de los costos y gastos que se generen por la devolución de los productos que presenten daños para efectos de que proceda la devolución de su dinero.

A partir de ese correo, **MOUHER MARKET** actuará como facilitador dando seguimiento con el Usuario Vendedor para la revisión de la devolución solicitada, siendo este como único responsable de cualquier defecto de fabricación y funcionamiento.

Una vez recibida la notificación por parte de **MOUHER MARKET**, el Usuario Vendedor tendrá que dar una respuesta justificada de la reclamación del Usuario Comprador en un término no mayor a 3 días hábiles después de la notificación.

**MOUHER MARKET** se obliga a dar una respuesta informativa y detallada en favor del Usuario Comprador que haya efectuado la reclamación del producto dentro de un término que no excederá de los 30 días hábiles a partir de la recepción de dicho reclamo.

El Usuario Comprador no podrá obtener la cobertura de garantía si ha iniciado una acción legal o administrativa en contra de **MOUHER MARKET** ya que son vías excluyentes. En caso de haber iniciado tales acciones, el Usuario Comprador deberá desistirse de las mismas a fin de obtener la cobertura por garantía.

A continuación se señalan las restricciones para cualquier tipo de devolución y/o garantía:

- Los defectos o desperfectos en el producto, ocasionados debido al uso incorrecto o manipulación del material o los desgastes producidos por un uso anormal del mismo, anularán la garantía.
- Los daños en los productos causados por un desconocimiento del manejo o funciones del producto anularán la garantía.
- No podrá presentarse una reclamación por la garantía si el producto ha sido manipulado incorrectamente por personas no autorizadas por el fabricante.
- La garantía no será válida por causas ajenas a la operación del producto, tales como cambios bruscos de voltaje, utilización de accesorios inadecuados o no recomendados por los fabricantes, derrames de líquidos, fuego, abuso en el manejo del producto, por desgaste natural de algunos materiales en la composición del producto.
- No se responde por software en los equipos, des-configuraciones de ningún tipo, daños causados por virus, incompatibilidad o incumplimiento de las condiciones mínimas de uso de algún software específico.
- La garantía no será aplicable en ningún caso por incompatibilidad con algún software y/o hardware.
- En ningún caso habrá devoluciones de los siguientes artículos o departamentos: medias, trajes de baño y lencería, discos, libros, software, alimentos, vinos y licores, almohadas, tapetes, artículos personalizados y artículos de cuidado personal.
- En caso de requerir hacer un cambio de talla, color, modelo, se podrá efectuar solamente con la misma marca del producto comprado (mismo Usuario Vendedor), y procederá solamente en caso de que se tenga el stock requerido por el Usuario Comprador. Los cargos de envío por realizar dicho cambio corren a cuenta del Usuario Comprador, y en caso de que exista algún cobro adicional por la diferencia en talla, color, tamaño, modelo, etc, el Usuario Comprador deberá realizar el pago para proceder a dicho cambio. Los datos para efectuar el pago se le indicarán en el momento de la aplicación de devolución.
- Cualquier producto que se considere ilícito o se trate de drogas o estupefacientes, Pornografía ilegal, entre otros sin limitar algún otro y este acotado dentro de la lista de Productos no permitidos para su comercialización dentro de **MOUHER MARKET**.
- No aplica la devolución para ningún artículo de envío prohibido por parte de nuestro distribuidor DHL.

Lista de artículos prohibidos DHL: <https://www.dhl.com/es-es/home/nuestras-divisiones/transporte/servicio-al-cliente/articulos-prohibidos-y-mercancias-peligrosas.html>

Si alguno de estos artículos es enviado, no cubrirá seguro (aunque haya sido asegurado y tenga valor declarado) y en caso de que el envío de este artículo ocasione daños al ser transportado a cualquier otro objeto que se encuentre en el mismo transporte, será responsabilidad del Usuario Vendedor cubrir con los gastos que este daño pueda generar.

## **IX. Servicio al Cliente**

**MOUHER MARKET** cuenta con una sección de ayuda que se encuentra en la parte inferior de la página web. Dicha sección de ayuda contará con los siguientes servicios que ayudarán al Usuario Comprador a facilitar su experiencia de compra y resolver cualquier duda o inquietud en relación con los Servicios:



- a) Revisar las preguntas frecuentes de compra;
- b) Revisar las preguntas frecuentes de devoluciones;
- c) Hacer una pregunta directa por medio de un formulario que la misma página le arrojará, y se le dará seguimiento por **MOUHER MARKET** a través del correo [direccioncomercial@mouhermarket.com](mailto:direccioncomercial@mouhermarket.com)

El Usuario Comprador sabe y reconocer que **MOUHER MARKET** es una plataforma virtual que no cuenta con sucursales o ventanillas para atención a sus Usuarios por lo que acepta que cualquier inconformidad será atendida por teléfono o correo electrónico.