TERMINOS Y CONDICIONES

La siguiente información rige el uso de los canales de venta digital, que están a disposición de todos nuestros clientes, siendo: el sitio web www.dipepsa.com.mx

1. SITIO.

- Apreciable usuario es necesario que por favor revise los términos y condiciones que rigen el uso de este sitio (en lo sucesivo, "Términos y Condiciones"), ya que al Ingresar y utilizar este sitio de internet, cuyo nombre de dominio es www.dipepsa.com.mx (en lo sucesivo, "Sitio"), usted (en lo sucesivo, "Usuario") está aceptando expresamente los Términos y Condiciones.
- Si el Usuario no acepta uno o varios de los Términos y Condiciones, no deberá ingresar y utilizar el Sitio.
- Dipepsa podrá, en cualquier momento, actualizar los Términos y Condiciones, por lo que el Usuario tendrá la responsabilidad de asegurarse de que cada vez que ingrese y utilice el Sitio, conozca los Términos y Condiciones que estén vigentes.
- Fecha de última actualización de los Términos y Condiciones del Sitio:
- El contenido y servicios que se visualizan en el Sitio, están dirigido a un público mayor de 18 años, quedando bajo responsabilidad de los padres o tutores, supervisar la conducta de los menores de edad que ingresen y utilicen el Sitio.

2. LICENCIA.

- En virtud de la aceptación de los Términos y Condiciones por parte del Usuario, otorga y concede al Usuario el derecho no exclusivo, revocable y no transferible de usar el Sitio, de conformidad con lo estipulado en los Términos y Condiciones.
- El Usuario sólo podrá imprimir y/o copiar cualquier información contenida o publicada en el Sitio exclusivamente para uso personal, no comercial. En caso de ser persona moral se estará a lo dispuesto por el artículo 148, fracción IV de la Ley Federal del Derecho de Autor.
- La reimpresión, republicación, distribución, asignación, sublicencia, venta, reproducción electrónica o por cualquier otro medio de cualquier información, documento o gráfico que aparezca en el Sitio, en todo o en parte, para cualquier uso distinto al personal no comercial le está expresamente prohibido al Usuario, a menos que Dipepsa le haya otorgado su autorización previamente y por escrito.
- Cuando la conducta del Usuario sea contraria a los intereses de Dipepsa, éste se reserva el derecho de negar el servicio, cancelar envíos y finiquitar cuentas a su nombre.

3. USO DEL SITIO.

- Intento o realización de actividades fraudulentas entre las que se encuentran sin limitar, la falsificación de identidades.

- Toda la información de registro y facturación proporcionada por el Usuario deberá ser verdadera y exacta; proporcionar cualquier información falsa o inexacta constituye el incumplimiento de estos Términos y Condiciones. Al momento de que Dipepsa confirma la orden de compra que generé el Usuario (en adelante, "Pedido"), éste está de acuerdo en aceptar y pagar por los productos y/o mercancía que comercializa Dipepsa por medio del Sitio (en adelante, "Producto"), así como los datos de facturación proporcionados a Dipepsa.

- Las violaciones al Sitio o red de seguridad pueden dar lugar a responsabilidad civil o penal. Dipepsa podrá investigar cualquier situación que pueda involucrar tales violaciones, así como cooperar con las autoridades en lo que estas le soliciten. Haciendo uso del Sitio, el Usuario se obliga a no utilizar ningún dispositivo o software para interferir o intentar con el uso correcto del Sitio o cualquier actividad llevada a cabo en el mismo.

- La utilización de mecanismos o herramientas automatizadas o tecnología similar cuya finalidad sea realizar la extracción, obtención o recopilación, directa o indirecta, de cualquier información contenida en el sitio.

- Intentar interferir con el servicio a cualquier usuario, huésped o red, incluyendo, sin limitación, a través del envío de virus al Sitio, sobrecarga, inundación, spam, bombardeo de correo o fallas.

4. COMPRAVENTA.

- Cada vez que el Usuario compre algún Producto por medio del Sitio, dicho Producto se identificará plenamente en el Pedido mediante el código del Producto respectivo (CI).
- En virtud de lo anterior, la vigencia de la compraventa inicia a partir de la fecha en que Dipepsa confirma el Pedido, y las partes se limitan al cumplimiento de las obligaciones contenidas en el mismo. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en este documento, dará derecho a la parte afectada a su elección, a exigir su cumplimiento forzoso o a darlo por terminado mediante simple notificación por escrito o por correo electrónico.

5. PRODUCTOS.

- Solo los Productos publicados en el Sitio son susceptibles de compraventa, y están sujetos a la disponibilidad que Dipepsa tenga en la sucursal que éste opere (en lo sucesivo, "Sucursal"), en caso de que Dipepsa no tenga en existencia uno o más Productos de los solicitados en el Pedido, éste se obliga a informar inmediatamente al Usuario, para que éste le indique a Dipepsa si prefiere sustituirlo o no por un Producto similar de distinta marca, obligándose a pagar la diferencia que la sustitución ocasione, lo cual, del mismo modo, estará sujeto a disponibilidad.
- La información de los Productos anunciados en el Sitio es exacta y apegada a las características de los mismos; sin embargo, si por un error del fabricante, el Producto contiene alguna característica distinta a lo anunciado el Usuario podrá devolverlo, entregando su empaque y accesorios originales dentro del plazo establecido en el apartado de devoluciones y cancelaciones.
- Dipepsa exhibe con precisión los colores de los Productos que aparecen en el Sitio, así como de las fotografías que le proporcionen los proveedores o cualquier tercero y que se exhiben en el Sitio, sin embargo, los colores de dichos Productos que el Usuario visualiza dependen de la pantalla del dispositivo (computadora, celular, tablet, etc.) que utilice, son con fines ilustrativos, y por tanto, los colores pueden variar dependiendo de cada pantalla y ajustes de su dispositivo; las imágenes visualizadas sólo son orientación para la compra del Usuario.

6. PRECIO DE LOS PRODUCTOS.

- Todos los precios de los productos incluyen el IVA y demás impuestos que pudieran corresponderles.
- Los precios de los productos incluyen los impuestos aplicables, salvo que se especifique lo contrario, y están sujetos a actualizaciones y cambios variables de acuerdo a la oferta y demanda por tienda, en cualquier momento durante el proceso de compra, mismos se entenderán aceptados por el cliente una vez que haya finalizado el pedido en el carrito de compra, quedando obligado a su pago de acuerdo con los presentes términos y condiciones.
- Tratándose de Productos cuyo precio total se determine con base en su peso a granel (precio por kilo), Dipepsa hará su mejor esfuerzo para entregar al Usuario la cantidad exacta que éste haya solicitado. No obstante lo anterior, el Usuario reconoce y acepta que dada la naturaleza de dicho Pedido, es posible que éste exceda el peso solicitado. En los casos en que los Productos solicitados por peso sean menor a peso mínimo individual por pieza dependiendo de su naturaleza, para los cuales, no se realizarán entregas dividas o parciales a los Productos por pieza, ejemplo: medias piezas de manzanas, plátanos, cítricos etc., por esto se le informara al cliente el peso real de lo solicitado.
- El Usuario acepta que, bajo la premisa anterior, el Pedido puede sufrir ajustes al original con el fin de colocar el precio final de los Productos seleccionados, quedando obligado el Usuario a pagar el precio proporcional al peso excedente.
- Los precios quedan sujetos a cambios sin previo aviso.
- Las promociones en los establecimientos de comercio DIPEPSA podrán no coincidir ni aplicar a las ventas y comercialización de productos en la página y viceversa.

7. MODALIDADES DE PEDIDOS.

- Te informamos que con la finalidad de beneficiar a una mayor cantidad de clientes, la venta de algunos artículos de alta demanda podrá ser limitada a determinadas piezas, ésta situación te será comunicada en el momento de la confirmación de tu pedido.
- El pedido será entregado en la sucursal donde el usuario mediante el sitio haya realizado su orden de compra, lo cual no le generara costo alguno.

- Formas de entrega de Pedidos:

a) Entrega en sucursal.-

Aplica para:

i) La entrega de pedidos surtidos por sucursal solicitados en los días lunes, jueves, viernes, sábado y domingo y sean de 1 (uno) a 60 (sesenta) productos, el tiempo de entrega promedio será de 4 (cuatro) horas.

ii) La entrega de los pedidos surtidos por sucursal solicitados en días martes y viernes y sean de (uno) 1 a 60 (sesenta) productos, el tiempo de entrega promedio será de 4:30 (cuatro y media) horas.

iii) La entrega de los pedidos surtidos por sucursal solicitados en los días lunes, miércoles, jueves, sábado y domingo y sean de 61 (sesenta y uno) a 100 (cien) productos, el tiempo de entrega promedio es de 4 (cuatro) a 5 (cinco) horas.

iv) la entrega de los pedidos surtidos por sucursal solicitados en los días martes y miércoles de 61 (sesenta y uno) a 100 (cien) artículos, el tiempo de entrega promedio es de 5 (cinco) horas.

v) El horario de entrega para pedidos surtidos por sucursal será a partir de las 10:00 a.m. Hasta las 20:00 p.m., el cual puede variar de acuerdo al horario de apertura y cierre de la tienda.

vi) En caso de realizar el pago a distancia, la entrega de pedidos será única y exclusivamente a nombre del usuario, el cual deberá de presentar identificación oficial, así mismo si el cliente solicita que sea entregado a otra persona, deberá de especificar el nombre completo y esta debe de contar con identificación oficial para la entrega del mismo.

b) Entregas a domicilio:

- Los pedidos a domicilio serán entregados en un lapso máximo de 24 horas a partir de su confirmación. Para este fin es necesario realizar el pago a distancia, para la entrega del pedido deberá informar el nombre de la persona que lo recibirá, en caso de que no sea el, en ambos casos deberán de presentar identificación oficial.

Restricciones.

1. Servicio DIPEPSA.

- **Cobertura y horario**. La cobertura del servicio de entrega de pedidos a domicilio está limitada a la ciudad de Coatzacoalcos, excepto; Barrillas, Villa allende y localidades aledañas a esta. No se realizará entrega de pedidos a domicilio por fuera del área de cobertura. DIPEPSA podrá suspender la operación del servicio de venta a domicilio a través de la página por el lapso de tiempo que estime, o bien a través de los medios de comunicación disponibles.
- **Lugar de entrega**. El usuario deberá indicar con exactitud la dirección o lugar de entrega de los productos, debiendo estar dentro del área de cobertura. Si la dirección no se encuentra dentro del área de cobertura, DIPEPSA no realizará la entrega de los productos. La entrega de productos únicamente se realizará en domicilios privados; no se realizará entregas de los mismos en espacios públicos ni en lugares abiertos al público. Los productos únicamente serán entregados al usuario, en caso que no esté disponible el domiciliario, podrá cancelar la entrega de los productos y retornar al sitio de despacho, previo aviso antes de envío, DIPEPSA no se hace responsable por el cargo que se anexe. El usuario podrá ser contactado por DIPEPSA a través de llamada telefónica para realizar una entrega oportuna. DIPEPSA no promete realizar la entrega de los productos en un tiempo mínimo determinado, la duración de la entrega de los productos estará sujeta a factores de disponibilidad de productos, domiciliarios y a condiciones de tráfico y meteorológicas existentes al momento de realizar la colocación del pedido.
- No se permite la entrega de cigarros en la entrega a domicilio**.**

2. Servicio mediante terceros

- Este se rige según los términos y condiciones del prestador de servicios vigente al momento de la colocación del pedido.
- Peso máximo 35kg por pedido. Es importante considerar la naturaleza de los productos como en el caso de los institucionales, que solo 1 pieza rebasa el límite de carga. En caso de exceder este peso, nuestro asesor se comunicará para ver las opciones de envío a domicilio, ya que para este caso se necesitará una unidad de transporte de mayor capacidad, la cual genera un flete que podrá ser variable según la distancia del domiciliario y en el cual el monto mínimo de compra es $1500.00, así mismo para que no se genere flete, el monto de pedido

tiene que ser mínimo $5 000.00. Consultar tiendas que cuentan con este servicio y verificar con nuestro asesor que se encuentre dentro del área de cobertura de la tienda.

- El servicio a domicilio tiene un costo adicional mismo que será pagado en efectivo a contra entrega. La entrega de pedidos los días festivos tienen un costo adicional de $5.00
- El horario para la entrega de pedidos a domicilio, de Lunes a sábado, Domingos y días festivos se rigen por las condiciones del prestador de servicio vigente, mismos que puede consultar con nuestro asesor.

8. GENERALES DEL PEDIDO

- El mínimo de compra en el sitio será de $100.00 (Cien pesos 00/100 m.n.).
- La fecha de la entrega, puede ser en el mismo día que se generó el pedido, la cual está sujeta al horario de atención de la tienda, así mismo el pedido puede ser entregado como fecha máxima al día posterior de haber realizado la orden.
- En caso de realizar alguna modificación del pedido al día siguiente de su elaboración, ya sea modificar una cantidad, eliminar o anexar partidas, en consecuencia el pedido de manera general se actualizara en sus condiciones de venta de la fecha en que se realice esta última, es decir tomara precios y ofertas del día. En caso de anexar artículos, estos deberán de cobrarse en otro ticket.
- Cuando el pago del pedido haya sido en la modalidad de pago a distancia y se recoge en tienda, este quedara a resguardo en tienda máximo 3 días. Una vez terminado el plazo, DIPEPSA, no se hace responsable del pedido.

9. MEDIOS Y FORMAS DE PAGO DEL PEDIDO

- ***Medios de pago:*** Los que Dipepsa exhiba en el Sitio.
- Liga de pago : Se aceptarán todas las Tarjeta de crédito y Débito Visa o Master Card, que el banco emisor acepte transacciones bajo el esquema de pago a distancia y las reglas de autenticación que el mismo determine. Esta autorización dependerá de los protocolos de los mismos emisores, por lo que DIPEPSA no está obligada a realizar la autorización de dichas transacciones, ni tiene contacto con los datos de las tarjetas.
- Montos de compra a partir de ($100.00 pesos 00/100) pagando en liga de pago, entrega en Sucursal, deberá mostrar al personal de Dipepsa una identificación oficial, de no ser así la compra no podrá ser entregada, salvo lo estipulado en el punto VI en la entrega de pedidos.
- Pago en tienda: Los medios de pago aceptados son dinero en efectivo o todas las Tarjeta de crédito y Débito Visa o Master Card.
- El usuario accede a tener particular cuidado en el suministro de datos personales, los cuales deben ser completos y verídicos en el momento de la realización del pago.
- El costo del servicio a domicilio colocado por el usuario deberá pagarse en efectivo al intermediario al momento de la entrega de los productos y como requisito previo para la misma. El costo adicional del servicio dependerá de la zona de entrega.

10. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

- La disponibilidad de los Productos está sujeta a la cantidad existente en la Sucursal seleccionada, así como sean adecuadas para su venta.
- Se tendrá como limitante la adquisición de diversos productos al mayoreo, cuyo otorgamiento estará a consideración de la tienda seleccionada.
- Informamos que con la finalidad de beneficiar a una mayor cantidad de clientes, la venta de artículos con promoción, llámese a éstas: cupón, descuentos, súper precios, 2x1, 3x1, etcétera, estará limitada a 6 promociones por cliente por tipo de promoción. Si realizó su pedido en cantidades mayores a las anteriormente mencionadas, esto le será comunicado cuando confirmemos su pedido vía telefónica, y podrá decidir si acepta el pedido con las modificaciones correspondientes o prefiere cancelar el mismo.
- Aplica solo a tiendas participantes.
- Cualquier detalle en cuanto a la disponibilidad del artículo, se le informara vía telefónica, correo o cualquier otro medio disponible.

11. CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES.

a) Cambios, Devoluciones y Cancelaciones de Productos del Departamento de Despensa, Productos Perecederos, Abarrotes, Limpieza del Hogar, Alimentos e Higiene Familiar, Accesorios de Cocina y Hogar, Mascotas, Farmacia, Perfumería.

Como compromiso de calidad, si al momento de la revisión del Pedido considera que algún Producto no cumpla con el total de la satisfacción del Usuario, Dipepsa garantiza el cambio del Producto en los siguientes casos:

- Sí el Producto entregado es considerado como incorrecto (peso, presentación, marca, tipo, color, sabor, etc.) al Pedido solicitado originalmente.
- Sí el Producto al momento de que es recibido por el Usuario se encuentra en mal estado, sucio, roto, usado, incompleto, golpeado o dañado.
- Posterior al cobro y entrega de la mercancía no aplican cambios, ni devoluciones para medicamentos del departamento de farmacia.
- Como opción posterior a la recepción de los Productos por parte del Usuario, se podrán realizar cambios físicos y devolución de artículos en la Sucursal donde se realizó la compra y el módulo de servicio a clientes.

b) Cambios y devoluciones posteriores a la recepción de los Productos.

En caso de tener una reclamación posterior a la recepción de su pedido por cualquiera de los motivos citados en el inciso anterior, el Usuario tendrá la opción de realizar su reclamación bajo las siguientes condiciones:

- No se efectuarán cambios ni devoluciones cuando hayan transcurrido más de 1 (un) día a partir de la recepción de los Productos.
- Que el o los Productos no se encuentren abiertos o en el caso de perecederos y alimentos se encuentren al menos en un 90% de su totalidad.
- Los Productos deberán contar con el empaque original (cajas, plásticos, hules, etc.)
- No haber violado los sellos de garantía como hologramas, calcomanías, etc.

c.) Cancelación de Pedido.

- De primera instancia los cambios o devolución de los productos conforme a las especificaciones anteriores podrían ser de igual o mayor precio.
- A petición del usuario Dipepsa podrá cancelar total el Pedido vía telefónica o correo electrónico de la sucursal en la que se realizó el pedido.
- En última instancia se podrá cancelar a petición del usuario comunicándose al número de teléfono 01(921)21-1-61-00, ext. 100.
- En caso de no pasar a buscar su orden, la tienda tiene como máximo esperar al día siguiente de haber realizado su orden, pasado este tiempo, el pedido será cancelado por la sucursal que se trate.

12. FOTOGRAFÍAS E IMÁGENES DE ARTÍCULOS.

Las fotografías e imágenes mostradas en el portal web www.dipepsa.com.mx , no representan compromiso ni obligatoriedad de coincidencia con respecto a la descripción de los artículos adquiridos en la compra, estas son usadas como referencia con fines ilustrativos y pueden variar con respecto al modelo, capacidad, accesorios, contenido, etc.

13. MODIFICACIONES AL SITIO.

Dipepsa podrá en cualquier momento y cuando lo considere conveniente, sin necesidad de aviso al usuario, realizar correcciones, adiciones, mejoras o modificaciones al contenido, presentación, información, servicios, áreas bases de datos y demás elementos del Sitio, sin que ello dé lugar a ninguna reclamación o indemnización, ni que lo mismo implique reconocimiento de responsabilidad alguna a favor del Usuario.

De igual manera, las ofertas y promociones que se liberen en el Sitio quedarán sujetas a las especificaciones que se señalen en el mismo, y serán exclusivas de la tienda en línea, no acumulables con otras promociones y en cualquier momento podrán sufrir modificaciones y actualizaciones.

14.CONTROVERSIA, JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE.

Estos Términos y Condiciones estarán sujetos y serán interpretados de acuerdo con las leyes y ante los Tribunales de la Ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

CENTRO DE AYUDA

¿Cómo localizar una tienda?

En Dipepsa Trabajamos para llevar más productos a más regiones del estado sur de Veracruz en el siguiente listado podrás encontrar donde se encuentran ubicadas. Se marcan las tiendas que cuentan con servicio a domicilio para mayoristas con unidades propias de las tiendas.

Nombre de Sucursal	**Ciudad**	**Cuenta con servicio a domicilio para mayoristas con unidades DIPEPSA**
ACAYUCAN	ACAYUCAN	SI
AGUA DULCE	AGUA DULCE	SI
HIDALGO	COATZACOALCOS	SI
JUAREZ	COATZACOALCOS	SI
DULCERIA	COATZACOALCOS	NO
GAVIOTAS	COATZACOALCOS	SI
PALMITAS	COATZACOALCOS	NO
MALPICA	COATZACOALCOS	NO
OLMECA	COATZACOALCOS	SI
FCO VILLA II	COATZACOALCOS	SI
EMILIANO ZAPATA	COATZACOALCOS	SI
TRANSPORTISTAS	COATZACOALCOS	NO
QUEVEDO	COATZACOALCOS	SI
LOMAS	COATZACOALCOS	NO
COSOLEACAQUE	COSOLEACAQUE	SI
CUICHAPA	CUICHAPA	SI
IXHUATLAN	IXHUATLAN	SI
JALTIPAN	JALTIPAN	SI
LAS CHOAPAS	LAS CHOAPAS	SI
LA SABANA	LAS CHOAPAS	SI
CENTRAL DE ABASTOS	MINATITLAN	SI
PLAYON SUR	MINATITLAN	SI
LERDO	MINATITLAN	SI
NANCHITAL	NANCHITAL	SI
OTEAPAN	OTEAPAN	SI
ALLENDE I	VILLA ALLENDE-COATZACOALCOS	SI
ALLENDE II	VILLA ALLENDE-COATZACOALCOS	N

¿Qué servicios tienen en las tiendas?

En Dipepsa nos comprometemos a mantener comunicación con nuestros clientes, en esta sección encontrarás la oferta de nuevos servicios que tenemos para ti y además podrás resolver las dudas más comunes relacionadas con nuestras tiendas, servicios y el sitio en Internet.

¿Recarga de tiempo aire electrónico?

En Dipepsa es muy fácil abonar Tiempo Aire, con Recargas Electrónicas en las cajas de nuestras Tiendas. Podrás aprovechar este servicio para las siguientes operadoras telefónicas: Telcel, Movistar, At&t, Unefon.

¿Pago de servicios?

En dipepsa puedes realizar el pago de tus servicios en nuestras cajas, como lo son: Recibo de luz, Telmex, sky, izzi, dish, total play y mucho más.

15.Uso no autorizado de la cuenta

- Para tu mayor seguridad, ponemos a tu disposición un servicio en el que deberás notificarnos de cualquier uso no autorizado de tu cuenta o contraseña. Es por ello, que te recordamos que como usuario y/o titular de la cuenta eres el único responsable de mantener de forma confidencial, tu contraseña así como otros identificadores de cuentas seguras.
- Medios de contacto para reportar uso no autorizado de la cuenta.
- Correo electrónico: ecommercedpp@dipepsa.com.mx
- Teléfono celular: 921 192 8449
- Teléfono: 921 211 6105
- Teléfono: 921 161 00 ext. 171