

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Última actualización: 13 de octubre de 2025

I. TÉRMINOS DE USO DEL SITIO WEB MERCAZON

En este Sitio se describen los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** generales aplicables para el uso de **MERCAZON** (en lo adelante el “**Sitio**”) y el servicio que en él se ofrece. Cualquier persona que desee acceder o hacer uso del mismo podrá hacerlo sujetándose a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, así como a las políticas y principios especificadas en este **Sitio**. Por favor, léalos cuidadosamente antes de usar el **Sitio** o activar su cuenta con nosotros. Al usar este **Sitio** o completar una compra en él, el usuario reconoce que han sido leídos y comprendidos estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, está de acuerdo, acepta y se compromete a cumplirlos, así como a cualquier enmienda que se le haga en cualquier momento. Si no está de acuerdo, debe abstenerse de usarlo.

II. REGISTRO Y CUENTAS

El **usuario** al registrarse debe proporcionar información veraz y actualizada. Es su responsabilidad proteger su contraseña y podrá dar cierre a su acceso al **Sitio**, sin causa o aviso previo.

El **Sitio** no se hace responsable por accesos no autorizados y se reserva el derecho de cancelar cuentas, sin causa o aviso previo, lo cual podrá resultar en la cancelación de la cuenta y la eliminación de la información asociada con su cuenta.

III. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

El **Sitio** se compromete a adoptar las medidas necesarias que estén a su alcance para asegurar la privacidad de los datos personales obtenidos de forma que se garantice su seguridad y se evite su alteración, pérdida o tratamiento no autorizado.

Los datos personales que sea recabados a través del **Sitio**, serán tratados de conformidad con los principios de licitud, calidad, finalidad, lealtad, y responsabilidad. Todo tratamiento de datos personales quedará sujeto al consentimiento de su titular. En todo momento se procurará que los datos personales contenidos en las bases de datos o archivos que en su caso se utilicen, sean pertinentes, correctos y actualizados para los fines para los cuales fueron obtenidos.

IV. COMPRAS Y PAGOS

Todos los productos disponibles en la tienda son comercializados y facturados en dólares estadounidenses (USD).

Los precios indicados en el **Sitio** no incluyen costos adicionales asociados al servicio de entrega, manipulación o costos por financiamiento (intereses). Dichos cargos serán calculados y añadidos al total de la orden al momento de realizar la compra, cuando corresponda. Los cargos por la entrega y la manipulación serán calculados a partir de la región de destino y los productos ordenados.

El **Sitio** se reserva el derecho de modificar estas tarifas y los precios de los productos en cualquier momento, sin previo aviso.

Se aceptan pagos mediante Billetera, Efectivo, Zelle, Tarjeta (pos), Web (BMS). Además, se podrán agregar otras formas de pago, permitiendo a los usuarios con saldo en esta plataforma realizar sus compras de manera sencilla y segura.

V. ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

Todos los productos incluyen servicio de entrega hasta el lugar de entrega pactado. Al realizar la orden, el cliente podrá especificar una persona, dirección de entrega y contacto telefónico. Esto permitirá notificar sobre el pedido y confirmar la dirección, controlar la entrega y/o evaluar la calidad del servicio prestado y los productos recibidos.

En el momento de la entrega, el destinatario deberá revisar de conjunto con el transportista que los productos y las cantidades declaradas en la factura coincidan con la mercancía recibida. Si alguno de los productos descritos en la orden no es entregado, el destinatario deberá reflejarlo en la factura y firmar el resto del pedido. Si el destinatario no está presente en el momento de la entrega, por razones de fuerza mayor, puede ser valorado entregar la orden a terceros siempre y cuando se verifique la aprobación por parte del cliente o destinatario y se encuentren en la dirección de la entrega. Para la entrega se solicitará la identificación del destinatario, que debe ser mayor de edad.

Los plazos de entrega estimados son de 24 a 48 horas y comienzan a regir a partir de la aprobación de la orden una vez comprobada su autenticidad.

Todas las devoluciones de productos y cancelaciones están sujetas a la **Política de Devoluciones.**

El **Sitio** se reserva el derecho de cambiar sus procedimientos de pago; entregas y devoluciones en cualquier momento, anunciando los cambios en el **Sitio**.

VI. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido (textos, imágenes, logos, etc.) es propiedad de MERCAZON o de sus respectivos dueños

El **Sitio** garantiza que el contenido está protegido por todas las leyes, reglamentos y normas aplicables a los derechos de propiedad intelectual. Todas las marcas comerciales, las marcas de servicio y los logos mostrados en el **Sitio** son propiedad exclusiva del mismo y/o de sus respectivos propietarios y no se podrán utilizar en modo alguno sin la previa autorización por escrito.

Los clientes solo podrán usar el contenido del **Sitio** y el **Sitio** en su totalidad para propósitos personales y no comerciales. Se podrá descargar, imprimir o seleccionar partes del contenido solo:

(1) si usara estas copias para propósitos personales sin uso comercial,

(2) si no publica el contenido en cualquier computadora o red de computadoras o transmite el contenido por cualquier medio de comunicación y,

(3) si no modifica o altera el contenido de cualquier manera, o borra o cambia cualquier marca comercial o aviso de derechos reservados Ningún derecho, título o interés en cualquier material descargado del **Sitio** se transfiere como resultado de esa descarga.

VII. ATENCIÓN AL CLIENTE

El servicio de Atención al Cliente del **Sitio** está disponible de 9:00 am a 11:00 pm todos los días, zona horaria GMT-4, a través del chat en vivo del **Sitio**: mercazon.com/es o las direcciones de correo y teléfonos precisados en el **Sitio**. No obstante puede comunicarse a través de esos canales en cualquier otro horario y se atenderá su solicitud en la mayor brevedad posible.

VIII. RECLAMACIONES

De existir alguna inconformidad relacionada con la compra de productos, como problemas con las cantidades o la entrega de las órdenes, o por cualquier otra causa establecida en la Política de Devoluciones, se debe presentar un reclamo dentro de los términos establecidos en la misma. Este plazo se aplica únicamente a aquellos productos que no tienen garantías especificadas en el **Sitio**.

Para presentar una reclamación, los clientes pueden utilizar los canales de atención al cliente. Una vez recibido el reclamo, los clientes recibirán actualizaciones sobre su estado en el buzón de correo electrónico de su cuenta. El tiempo que se tardará en resolver la reclamación dependerá del tipo de producto, la ubicación del destinatario y las pruebas proporcionadas por el cliente.

Entre las posibles soluciones que se pueden ofrecer para una reclamación se encuentran la sustitución o reparación en dependencia del tipo de producto, la devolución del dinero a la cuenta del cliente o, en algunos casos, la reclamación podría ser denegada si no cumple con las condiciones de la garantía.

IX. USOS PROHIBIDOS

El usuario confirma que está de acuerdo en usar este **Sitio** y sus servicios relacionados solo con propósitos legales y en no permitir que otras personas usen su cuenta con cualquier propósito ilegal. Está prohibido el uso del **Sitio** si se incurre en cualquier violación de cualquier ley aplicable, regulaciones, ordenanzas o cualquier otra norma imperativa.

X. INDEMNIZACIÓN

Como condición para el uso del **Sitio**, el usuario acepta defender, indemnizar y eximir de responsabilidad al **Sitio** y a sus respectivos empleados, directores, oficiales, agentes, vendedores y proveedores de y contra cualquier responsabilidad, pérdida, investigación, consulta, reclamo, demanda, daños, costos y gastos (incluidos, entre otros, las comisiones de los abogados) que surjan o estén relacionados con Reclamos que aleguen hechos que, de ser ciertos, constituirían un incumplimiento por su parte de estos Términos y condiciones, o cualquier Contenido de usuario enviado.

XI. GARANTÍAS

El **Sitio** y sus servicios relacionados se ofrecen como están descritos, como están disponibles, y depende del usuario considerar como satisfactoria la calidad del Sitio, sus productos, la operatividad y su exactitud. Exceptuando las garantías expresas que acompañan a los productos, el **Sitio** no brinda garantías de ningún tipo, expresa o implícita, sobre su operación, el contenido disponible a través del mismo, los bienes y servicios adquiridos o cualquier transacción realizada en el mismo. El usuario comprende y está de acuerdo con que será totalmente responsable por cualquier material descargado u obtenido de otra manera del **Sitio**, y de cualquier daño a su computadora o sistemas de computación o pérdida de información que resulte de tales descargas. Ninguna información o aviso obtenido del **Sitio**, ya sea oral o escrita, creará ninguna garantía ni responsabilidad para el **Sitio**, excepto por lo que se expresa aquí.

XII. COLORES

El **Sitio** muestra con la mayor precisión posible los colores de los productos que se muestran; sin embargo, el **Sitio** no puede garantizar y no garantiza que la visualización de cualquier color de su monitor sea precisa.

XIII. DISPONIBILIDAD, ERRORES E INEXACTITUDES, LIMITACIONES DE CANTIDAD

Si un artículo está agotado, el **Sitio** puede, sin costo adicional para el usuario, sustituir el artículo agotado por otro artículo si, a su exclusivo criterio, determina que la marca y el producto idénticos están disponibles en una forma de igual o mayor valor, por ejemplo, en una cantidad mayor, empaquetados con una muestra de prueba o con empaques de productos actualizados.

En el caso que el **Sitio** presentara errores involuntarios tipográficos o inexactitudes y la información no se encuentre completa o actualizada, el **Sitio** se reserva el derecho de cambiar o actualizar información y corregir errores, inexactitudes u omisiones en cualquier momento sin previo aviso. Igualmente, si se determina que hubo inexactitudes en la información de su producto, podrá cancelar el pedido. Al usar este **Sitio**, el usuario está de acuerdo en mantenerlo libre de daños por reclamaciones relacionadas con errores u omisiones en el Sitio.

También el Sitio se reserva el derecho de limitar las cantidades de productos, incluso después que se haya concluido una orden.

XIV. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En ningún caso el **Sitio** se hace responsable, ni sus respectivos empleados, directores, oficiales, agentes, vendedores y proveedores de manera directa, indirecta, incidental, extraordinaria, ejemplarizante, punitiva o como consecuencia de daños (incluyendo pero sin limitación, aquellos que resulten de pérdidas de beneficios, información o interrupción de negocios) y reclamaciones por la incapacidad para usar el **Sitio** o sus servicios relacionados, los resultados de tales servicios, o cualquier información contenida en el **Sitio** o en esos servicios, ya sea que tales daños estén basados en las garantías, contratos o cualquier otra teoría legal y/o que no sea advertida de la posibilidad de tales daños.

XV. MODIFICACIONES

El **Sitio** se reserva el derecho de actualizar estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES** en cualquier momento sin previo aviso. Los cambios serán publicados en el **Sitio**. El uso que se haga de este **Sitio** posterior a cualquier cambio que se realice, constituye su consentimiento para cumplir y estar sujeto a los mismos después de los cambios que se realicen. Por esta razón, le sugerimos que revise estos cada vez que se use el **Sitio**.

XVI. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

El Sitio se reserva la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere necesarias por la utilización indebida del **Sitio**, sus contenidos, productos o servicios o por el incumplimiento de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

Las presentes condiciones se rigen por la legislación vigente en el país donde **MERCAZON** presta los servicios. De surgir cualquier controversia en relación a la interpretación y/o a la aplicación de los mismos, Las Partes se someterán a la jurisdicción ordinaria competente, que corresponda conforme a Derecho.

EL USUARIO, conforme al uso definido en este **Sitio**, declara al inscribirse en el **Sitio** que ha leído y acepta los términos y condiciones de este acuerdo.