

Términos y condiciones Exprezo.com.mx

GRUPO ZORRO ABARROTERO S. DE R.L. DE C.V.
Exprezo.com.mx

Términos y condiciones Exprezo		
Código: EXP-VER-03	Versión: 03	Páginas: 16
Fecha de emisión: 15 de Febrero de 2023	Fecha de modificación: 30 de Marzo de 2023	

Contenido

1. Definiciones.	2
2. Identidad de Zorro.	3
3. Fundamento Legal.	3
4. Objetivo.	4
5. Aceptación a los Términos y Condiciones.	4
6. Aviso de Privacidad.	4
7. Propiedad Intelectual.	5
8. Cookies.	5
9. Publicidad.	6
10. Contenidos en Exprezo.	6
11. Compromiso del Cliente.	7
12. Membresía.	7
13. Cuota de afiliación y pago de la membresía.	7
14. Reglamento de la membresía.	8
15. Vigencia de la afiliación y Tarjetas de membresía (físicas y virtuales).	8
16. Renovación, adición o eliminación de tarjetas de membresía	8
17. Garantía de Satisfacción de la membresía y mercancía adquirida en Exprezo.	9
18. Motivos de rescisión de la membresía Exprezo.	13
19. Precios e Inventarios.	9
20. Datos bancarios	9
21. Métodos de pago.	9
22. Condiciones de compra	10
23. Promociones en portal.	10
24. Ordenes con envío a domicilio.	11
25. Devoluciones en Exprezo	12
26. Cancelaciones y/o retracto de compra.	13
27. Facturación.	13
28. Indemnizaciones	18
29. Dudas, quejas y reclamaciones.	18
30. Legislación aplicable y competencia jurisdiccional	18

1. Definiciones.

Los términos que a continuación se definen, sin necesidad de que se encuentren entrecomillados, tendrán los siguientes significados, los cuales serán igualmente aplicables en singular y en plural:

- a) **Zorro:** Grupo Zorro Abarrotero, S. de R.L. de C.V., filiales y/o subsidiarias
- b) **Exprezo:** es el sitio web <https://Exprezo.com.mx> o la App (con certificado de seguridad emitido por Go Daddy) propiedad de Zorro y es empleado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar, de alguna otra forma, mensajes de datos con el fin de comercializar electrónicamente los Productos, lo anterior con base a lo dispuesto en el Título Segundo, del Comercio Electrónico, del Código de Comercio.
- c) **Cliente:** es la persona física o moral que se informa, ingresa, elige y realiza pedidos de los Productos por medio de Exprezo.
- d) **Productos:** de forma enunciativa, más no limitativo, son aquellos vinos, licores, semillas, dulces, chocolates, artículos para del hogar, de papelería, de tocados, de perfumería, y demás bienes muebles relacionados al sector abarrotero.
- e) **Términos y Condiciones:** son las condiciones y términos descritos en el presente instrumento, aplicables para la comercialización de bienes.
- f) **Afiliado:** son aquellos Clientes que son afiliados a la membresía de Exprezo.
- g) **Cookie:** significa un archivo de datos que se almacena en el disco duro de la computadora del Cliente cuando éste tiene acceso a Exprezo.
- h) **Módulos de Exprezo:** son aquellos módulos ubicados en las siguientes sucursales de Zorro:

Sucursal con módulo Exprezo	Dirección
Zorro Alta Tensión 2	Av. Del Rosal 240, Col. Molinos de Rosas, Álvaro Obregón, Ciudad de México, CP 01470
Zorro Atizapán 2	Villa Nicolás Romero 32 Mz 100 Lt 28, Col. Ex Hacienda del Pedregal, Atizapán de Zaragoza, Estado de México, CP 52948
Zorro Chicoloapan	Carr. Federal México-Texcoco Km. 28.5, San Jose, 56377 Chicoloapan de Juárez, Méx. “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Cien Metros	Calz. Azcapotzalco La Villa 1074, San Bartolo Atepehuacan, Gustavo A. Madero, 07730 Ciudad de México, CDMX “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Contreras	La Teja 24, Col. Pueblo Nuevo Bajo, Magdalena Contreras, Ciudad de México, CP 10640
Zorro Cuauhtepic	Av. Tecnológico 121, Col. Del Bosque Cuauhtepic Barrio Bajo, Gustavo A. Madero, Ciudad de México, CP 07210 “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Nicolás Romero 2	Carr. San Pedro Progreso km 19.5, Zaragoza, Nicolás Romero, Estado de México, C.P. 54457 “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro San Juanico	Vidrio Plano 14, Col. San Juan Ixhuatepec, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, CP 54180 “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Santa María	Av. Nezahualcóyotl esq. Primavera, Col. Santa María Nativitas, Chimalhuacán, Estado de México, CP 56335 “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Santa Úrsula	Mazatzin 8, Col. Adolfo Ruíz Cortines, Coyoacán, Ciudad de México, CP 04630
Zorro Valle de Chalco 2	Av. Tezozomoc Polígono Lt. 2, San Miguel Xico, 56613 Valle de Chalco Solidaridad, Méx.

Zorro Nezahualcóyotl	Av. Dr. Gustavo Baz 164-Mz 252 Lt 21, Aurora, 57000 Cdad. Nezahualcóyotl, Méx. “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Carillo Puerto	Felipe Carrillo Puerto 292, Anáhuac I Secc, Miguel Hidalgo, 11320 Ciudad de México, CDMX “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro San Vicente	Carr Mexico-Texcoco km. 29.3 No. 35 Lt 19 Col, Presidentes, 56377 Chicoloapan de Juárez, Méx. “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Aragón	Av Valle del Don MZ 13-LT 5, Granjas Independencia, 55297 Ecatepec de Morelos, Méx. “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Zumpango	Carr Zumpango - Tecamac No. 77, San Lorenzo, 55604 Zumpango de Ocampo, Méx. “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Magdalena Atlicpac	Carr. Federal Texcoco-México 253, Col. La Magdalena Atlicpac, 56525 Los Reyes Acaquilpan, Méx.
Zorro Centenario	Av. Centenario 2188, Pueblo de Santiago Atzacualco, Gustavo A. Madero, 07040 Ciudad de México, CDMX “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Victoria Oriente	Av. Victoria Ote. 3265, Bondonjito, Gustavo A. Madero, 07850 Ciudad de México, CDMX “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Avenida Central	Argentina Manzana 1-Lt 5, Olímpica, 55130 Ecatepec de Morelos, Méx.
Zorro Ixtapaluca	Av. Cuauhtémoc 95, Loma Bonita, 56563 Ixtapaluca, Méx. “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Chalco	Carr Federal México-Cuatla Km 32.5, Emiliano Zapata, 56608 Chalco de Díaz Covarrubias, Méx. “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Cuautzingo	Av. Nacional 4, 56640 San Gregorio Cuautzingo, Méx. “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Héroes Ixtapaluca	Benito Juárez 200, Los Heroes, 56585 Ixtapaluca, Méx. “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Paseo Chalco	Lib. Arturo Montiel Rojas No. 3, La Conchita, 56600 Chalco de Díaz Covarrubias, Méx. “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Tenayuca	Av. Tenayuca Sta. Cecilia 50, Sta Cecilia Acatitlan, 54130 Tlalnepantla, Méx. “CON ENVIO A DOMICILIO”
Zorro Valle De Chalco	Av. Cuauhtemoc MZ 85 LT 10 San Miguel Xico 1° Sección, 56613 Valle de Chalco Solidaridad, Méx. “CON ENVIO A DOMICILIO”

2. Identidad de Zorro.

Zorro con domicilio en Avenida Vialidad de la Barranca, Número 6, Edificio Corporativo 1, Piso 3, Colonia Ex Hacienda Jesús del Monte, Huixquilucan, C.P. 52764, Estado de México, México (en lo sucesivo “Domicilio de Zorro”), será propietario y titular de Expreso.

3. Fundamento Legal.



Los presentes Términos y Condiciones fueron elaborados con base a lo establecido por los artículos 1794 al 1859 del Código Civil Federal, artículos del 89 al 95 del Código de Comercio, artículos 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor y bajo la recomendación de la Norma Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018, esto para garantizar, transparentar, informar y orientar correctamente, sobre la navegación y transacción en Expreso.

4. Objetivo.

Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación comercial entre Zorro y los Clientes, así como la autorización de uso que otorga Zorro a los Clientes para que estos últimos ingresen a Expreso, se informen, elijan y realicen los pedidos de Productos que desean adquirir. La elección se hará con base a los Productos de consumo exhibidos en Expreso, para que sean utilizados como referencia. A través de Expreso se realizan las siguientes acciones: a) se exhiben diferentes Productos de forma publicitaria para que puedan servir de referencia a los Clientes a la hora de su elección para adquirirlos y, b) se realiza la compra de los Productos seleccionados por el Cliente.

5. Aceptación a los Términos y Condiciones.

El acceso a Expreso es libre y voluntario y su utilización le atribuye la condición de Cliente del mismo.

El Cliente debe leer atentamente estos Términos y Condiciones, el hecho de acceder a Expreso confirma la aceptación expresa y sin reservas de los mismos. El empleo, comercialización y venta de los Productos en Expreso, solo estarán disponibles para aquellos con capacidad legal para contratar, a través de sí mismo (cuando sean mayores de edad) o mediante el tutor o representante legal que corresponda. Si usted está haciendo uso del Expreso como persona moral (empresa o entidad) deberá estar facultado por esta para llevar a cabo las transacciones en nombre de dicha entidad en Expreso.

Zorro se reserva el derecho de modificar en cualquier momento la información contenida en Expreso como en los presentes Términos y Condiciones, cuando lo estime conveniente y sin previo aviso y entrarán en vigor a la fecha de su publicación. La relación comercial tiene en principio, una duración indefinida, pero no existe compromiso por parte de Zorro en el mantenimiento continuo del servicio en Expreso, reservándose la facultad de suspenderlo o finalizarlo, parcial o totalmente cuando lo crea necesario.

Zorro no se responsabiliza por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento de Expreso o producidos por fallos en su acceso. Para resolver cualquier duda sobre el contenido, interpretación o alcance de estos Términos y Condiciones, puedes contactar a Zorro al teléfono (55)5245-2750.

6. Aviso de Privacidad.

Zorro informa que sus datos personales serán tratados con base en los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad en términos de la Ley, así como los deberes de confidencialidad y seguridad. Se mantendrá la confidencialidad de sus datos personales, estableciendo y manteniendo medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas, para evitar su daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o divulgación indebida.

El Cliente puede consultar en cualquier momento nuestro Aviso de Privacidad en la siguiente página <https://zorroabarrotero.com.mx/wp-content/uploads/2022/07/2022.07.06-GZA-Aviso-de-Privacidad-Clientes-Comunidad-Red-y-App.pdf> y podrá ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición ("DERECHOS ARCO"), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, enviando una solicitud al correo electrónico: datospersonales@asezor.com o personalmente en el domicilio de Zorro en horario de oficina (de lunes a viernes de 10 am a 5 pm), donde se le atenderá en tiempo y forma.

7. Propiedad Intelectual.

Todos los contenidos de Expreso, salvo que se indique lo contrario, son titularidad exclusiva de Zorro o de terceros que han autorizado su inclusión en Expreso y, con carácter enunciativo más no limitativo, el diseño gráfico, código fuente, logos, textos, gráficos, ilustraciones, fotografías, y demás elementos que aparecen en Expreso.

Igualmente, todos los nombres comerciales, marcas o signos distintivos de cualquier clase contenidos en Expreso están protegidos por la Ley de Derechos de Autor, Ley de la Propiedad Industrial y demás aplicables de México, y son propiedad de Zorro, sus filiales o de terceros que autorizaron su uso en Expreso.

Zorro no concede ningún tipo de licencia o autorización de uso personal al Cliente, sobre sus Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial o sobre cualquier otro derecho relacionado con Expreso y los servicios y/o Productos ofrecidos en el mismo, a excepción de aquellos casos en los que Zorro manifieste por escrito lo contrario.

El Cliente se compromete a respetar los derechos de Propiedad Intelectual e Industrial titularidad de Zorro y a acceder a los servicios de Expreso única y exclusivamente para su uso personal y privado. Cualquier uso no autorizado de la Propiedad Industrial o Intelectual que haga el Cliente, otorga la facultad a Zorro de dar por terminado el permiso concedido para acceder a Expreso.

Zorro únicamente se encarga de publicar las marcas, nombres comerciales y signos distintivos en Expreso, ya sean de su propiedad, o de terceros que han autorizado su inclusión. Por lo anterior, Zorro, únicamente es responsable de los derechos de Propiedad Intelectual de los que es titular.

Zorro reconoce que la reproducción, distribución, comercialización, transformación y en general, cualquier otra forma de explotación, por cualquier procedimiento, de todo o parte de los contenidos de Expreso, salvo en los casos expresamente autorizados, constituye una infracción de los Derechos de Propiedad Intelectual y/o Industrial de Zorro o del titular de los mismos. Asimismo, el Cliente deberá abstenerse de suprimir, alterar, eludir o manipular cualquier dispositivo de protección o sistema de seguridad que estuviera instalado en Expreso.

En caso de que el Cliente infrinja la Propiedad Intelectual e Industrial, podrá sancionar al Cliente conforme a lo previsto en estos Términos y Condiciones y ejercer las acciones extrajudiciales y/o judiciales correspondientes.

8. Cookies.

Las cookies son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por cada Cliente —en los distintos dispositivos que pueda utilizar para navegar— para que el servidor recuerde cierta información que posteriormente y únicamente el servidor que la implementó leerá. El acceso a este Sitio Web puede implicar la utilización de cookies; por lo que, el Cliente acuerda recibir las Cookies que les transmitan los servidores de Zorro. Las cookies facilitan la navegación, la hacen más amigable, y no dañan el dispositivo de navegación.

Las cookies son procedimientos automáticos de recogida de información relativa a las preferencias determinadas por el Cliente durante su visita al Sitio Web con el fin de reconocerlo como Cliente, y personalizar su experiencia y el uso del Sitio Web, y pueden también, por ejemplo, ayudar a identificar y resolver errores.

La información recabada a través de las cookies puede incluir la fecha y hora de visitas al Sitio Web, las páginas visionadas, el tiempo que ha estado en el Sitio Web y los sitios visitados justo antes y después



del mismo. Sin embargo, ninguna cookie permite que esta misma pueda contactarse con el número de teléfono del Cliente o con cualquier otro medio de contacto personal. Ninguna cookie puede extraer información del disco duro del Cliente o robar información personal. La única manera de que la información privada del Cliente forme parte del archivo Cookie es que el Cliente dé personalmente esa información al servidor.

Las cookies que permiten identificar a una persona se consideran datos personales. Por tanto, a las mismas les será de aplicación el Aviso de Privacidad anteriormente descrita. En este sentido, para la utilización de las mismas será necesario el consentimiento del Cliente. Este consentimiento será comunicado, en base a una elección auténtica, ofrecido mediante una decisión afirmativa y positiva, antes del tratamiento inicial, removible y documentado.

Deshabilitar, rechazar y eliminar cookies

El Cliente puede deshabilitar, rechazar y eliminar las cookies —total o parcialmente— instaladas en su dispositivo mediante la configuración de su navegador (entre los que se encuentran, por ejemplo, Chrome, Firefox, Safari, Explorer). En este sentido, los procedimientos para rechazar y eliminar las cookies pueden diferir de un navegador de Internet a otro. En consecuencia, el Cliente debe acudir a las instrucciones facilitadas por el propio navegador de Internet que esté utilizando. En el supuesto de que rechace el uso de cookies —total o parcialmente— podrá seguir usando el Sitio Web, si bien podrá tener limitada la utilización de algunas de las prestaciones del mismo.

9. Publicidad.

Parte de Expreso puede albergar contenidos publicitarios o estar patrocinado. Los anunciantes y patrocinadores son los únicos responsables de asegurarse que el material remitido para su inclusión en Expreso cumple con las leyes que en cada caso puedan ser de aplicación. Zorro no será responsable de cualquier error inexactitud o irregularidad que puedan contener los contenidos publicitarios o de los patrocinadores.

Si el Cliente aceptó recibir publicidad, promociones, servicios, ofertas y notas de interés de Zorro a través de su correo electrónico atencionaclientes@expreso.com.mx, medios digitales como whats app, notificaciones push, newsletter entre otros, podrá manifestar su deseo de no continuar recibéndola a través del correo electrónico o al teléfono (55)5245-2750.

10. Contenidos en Expreso.

Zorro no será responsable de la información que dirija al Cliente a diferentes sitios, a través de los enlaces (links) que pudieran existir. Los links a diferentes sitios dependen de cada sitio enlazado y los contenidos de dichas páginas son responsabilidad del titular del mismo.

Zorro no se hace responsable de los contenidos de los sitios enlazados, así como de los perjuicios que pueda sufrir el Cliente, y no garantiza la privacidad y seguridad de la utilización de estos links y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados y de manera ilegal no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso que los Clientes hacen de Expreso.

Zorro no controla ni garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en los equipos informáticos del Cliente o en sus archivos y documentos electrónicos almacenados. Por ello, Zorro no se responsabiliza por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pueda deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en los equipos informáticos del Cliente o en sus archivos y documentos electrónicos almacenados.

11. Compromiso del Cliente.

El Cliente se compromete a utilizar Expreso sin incurrir en actividades que puedan ser consideradas ilícitas o ilegales, que infrinjan los derechos de Zorro o de terceros, no haciendo uso fraudulento de la información, ni de los contenidos existentes en Expreso. El Cliente se compromete expresamente a no llevar a cabo ninguna conducta tendente a deteriorar o sobrecargar el servicio y, especialmente a evitar:

I. Destruir, alterar, inutilizar o de cualquier otra forma, dañar los datos, programas o documentos electrónicos de Expreso u obstaculizar el acceso de otros Clientes, así como realizar acciones que dañen, interrumpan o generen errores en el acceso a Expreso.

II. El envío masivo de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica a destinatarios que no hayan solicitado expresamente su remisión.

III. Acceder, eliminar, copiar, manipular o modificar los mensajes de correo electrónico, de texto o de whats app de otros Clientes, para obtener un beneficio para sí o para un tercero.

IV. Introducir programas, enlaces (links), virus o cualquier otro dispositivo que cause o sea susceptible de causar cualquier tipo de alteración o perjuicio en los sistemas informáticos de Zorro o de terceros.

V. Utilizar los contenidos de Expreso con fines o efectos contrarios a la ley.

Zorro se reserva el derecho de denegar o retirar el acceso a Expreso en cualquier momento a aquellos Clientes que incumplan con estos Términos y Condiciones, así como a aquellos que realicen un uso inadecuado de Expreso, sin reservarse el derecho a ejercer aquellas responsabilidades penales, civiles o de cualquier naturaleza.

12. Membresía.

Zorro pone a disposición de nuestros Cliente la membresía de Expreso; por lo que al adquirir la afiliación o renovación de la membresía de Expreso, el Afiliado acepta cumplir estos Términos y Condiciones para adquirir Productos comercializados por Zorro y beneficiarse de los servicios disponibles.

Estos Términos y Condiciones estarán disponibles en Expreso. Por lo que se recomienda a los Afiliados que lean los Términos y Condiciones aplicables antes de cualquier afiliación o renovación.

13. Cuota de afiliación y pago de la membresía.

- **Los costos de las membresías son los siguientes:**

- **Membresía Básica:** el costo es de \$99.00 (noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) al año.

Beneficios:

- Acceso ilimitado a la plataforma Expreso 24 horas los 7 días de la semana.
- Estacionamiento exclusivo.
- Posibilidad de consultar precios y existencias en todo momento.
- Consulta de promociones de RED y de volante en todo momento.
- Vigencia anual de la membresía
- En su caso, cargo por servicio por cada pedido es de \$10.00 (diez pesos 00/100 M.N.)
- **Membresía Premium:** costo de \$399.00 (trescientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) al año,
 - Acceso ilimitado a la plataforma Expreso 24 horas los 7 días de la semana.



- Estacionamiento exclusivo.
- Posibilidad de consultar precios y existencias en todo momento.
- Consulta de promociones de RED y de volante en todo momento.
- Vigencia anual de la membresía
- Pedidos ilimitados sin cargo por servicio.

- La cuota de afiliación aplicable se podrá consultar en Expreso y en los Módulos de Expreso.
- Zorro se reserva el derecho a modificar la cuota en cualquier momento; sin embargo, se notificará el cambio de precio Expreso y en los Módulos de Expreso, en caso de que llegue este a suceder. La cuota aplicable será aquella que esté vigente en el momento de la afiliación o renovación, según proceda.

14. Reglamento de la membresía.

Podrá ser afiliado cualquier persona mayor de 18 (dieciocho) años, que facilite la información requerida en el proceso de afiliación de la sucursal de Zorro. Para la afiliación el interesado deberá presentar una identificación oficial.

Para recoger la tarjeta de afiliación, el Cliente deberá acudir a la Sucursal donde realizó el proceso de afiliación, mostrando el número de solicitud y una identificación oficial.

Zorro se reservará el derecho a rechazar la condición de Afiliado a cualquier solicitante y a revocar una afiliación en cualquier momento siempre que haya motivos razonables y justificados, anteriores o en curso, que de manera enunciativa más no limitativa, podrá ser cualquier incumplimiento de estos Términos y Condiciones o una situación de fraude o abuso por parte del Cliente.

El Cliente debe garantizar a Zorro que la información que ha proporcionado en la afiliación es verdadera, exacta y completa. Zorro no es responsable de fallas en los Servicios por errores u omisiones en la información del Cliente.

La condición de afiliado estará sujeta a todas las normas adoptadas por Zorro en cada momento, incluyendo Términos y Condiciones, el Aviso de Privacidad y la demás legislación aplicable.

El Cliente deberá informar a Expreso, a través de los medios de atención al cliente indicados en estos Términos y Condiciones, de cualquier cambio en sus datos de contacto, en particular, de su dirección registrada, dirección de correo electrónico, o número de teléfono, para que la información esté debidamente actualizada.

15. Vigencia de la afiliación y Tarjetas de membresía (físicas y virtuales).

- La afiliación y la tarjeta de Expreso (física o virtual) se mantendrán en vigor durante un periodo de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de la afiliación.
- La afiliación de la membresía solo será válida en el Expreso.
- La tarjeta del cliente deberá tener impreso su número de afiliación y nombre para ser válida. De lo contrario Zorro no podrá brindarle los Servicios o entregarle los Productos.
- Las tarjetas serán propiedad de Zorro y deben ser devueltas cuando así se requiera, de manera justificada.

16. Renovación, adición o eliminación de tarjetas de membresía

- El afiliado deberá autorizar la renovación y/o cualquier cambio de datos.
- El afiliado recibirá cada año un aviso de renovación en mensaje vía whats app en el teléfono facilitado.

- Para mantener la afiliación activa, la cuota aplicable a la renovación se deberá pagar como máximo el día anterior a la fecha en que su afiliación caduque.
- Podrá pagar su cuota de renovación en la sucursal deseada siempre y cuando cuente con un módulo Exprezo y/o en Exprezo siempre y cuando la fecha de afiliación aún este vigente.
- Si el afiliado no renueva su afiliación antes de la fecha de vencimiento de la tarjeta, la afiliación caducará automáticamente y ya no podrá efectuar compras en Exprezo.
- Si el afiliado renueva la afiliación antes de la fecha de vencimiento de la afiliación en vigor, la nueva afiliación comenzará a partir de la fecha de renovación.
- El afiliado inactivo podrá renovar la afiliación durante 12 (doce) meses a partir de la fecha de su caducidad, la nueva afiliación se extenderá durante 12 meses a partir de la fecha de renovación.
- Después de 12 (doce) meses de inactividad, la afiliación requerirá una reactivación que se extenderá durante 12 meses a partir de la fecha de dicha reactivación.

17. Garantía de Satisfacción de la membresía y mercancía adquirida en Exprezo.

- Se le reembolsará al Cliente la cuota de afiliación en efectivo y en su totalidad dentro de un plazo de 60 (sesenta) días, si no está satisfecho; siempre y cuando sea una afiliación nueva y vigente. Lo anterior no aplica a las renovaciones. Tiene que efectuar esta solicitud en la sucursal donde realizó el proceso de afiliación. El reembolso de la cuota se efectuará inmediatamente en efectivo. Esta solicitud implica una renuncia a la condición de afiliado. La solicitud implica la restitución de la tarjeta, que será desactivada y no permitirá efectuar compras adicionales en Exprezo.
- En sucursal al momento de solicitar su baja de afiliación se le solicitará el motivo de dicha baja para fines estadísticos.
- El afiliado podrá solicitar devolución en la mercancía adquirida en Exprezo siempre y cuando cumpla con las políticas de devolución establecidas por Zorro y la gerencia de la sucursal donde se pretenda hacer efectiva la devolución.

18. Precios e Inventarios.

- Cada artículo ofrecido en **Exprezo** está marcado con un número de producto o Unidad de mantenimiento de stock (SKU). El precio del artículo, junto con la descripción y el número de identificación, figuran sobre el mismo y se muestra en pesos (MXN), incluyendo el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).
- El Afiliado estará obligado a pagar a **Zorro** cualquier compra realizada en **Exprezo**, así como el impuesto sobre el valor añadido u otros que resulten de aplicación a la venta de los artículos comprados.
- Cambios en los inventarios y precios están sujetos a cambio sin previo aviso, así como la disponibilidad de los productos, precios, marcas y modelos pueden variar.
- La venta de Cremería por Kg o pieza dependerá de cada Sucursal la forma de venta.

19. Datos bancarios

Se utilizará los servicios de la plataforma Open Pay y HSBC - Global Payments para el cobro y validación de la información bancaria del cliente. La citada información es utilizada por Open Pay y HSBC - Global Payments para procesar el pago y en consecuencia notificar al Zorro de la autorización o rechazo de la transacción.

Con base en lo previamente establecido es que Zorro no almacena los números ni fechas de vencimiento de cualquier dato bancario procesado a través de Exprezo.

20. Métodos de pago.



20.1 En el portal de compra Expreso.

Dentro de Expreso podrá hacer sus pagos con Tarjeta de crédito y débito vía Open Pay y/o HSBC - Global Payments o generar su orden con pago en Sucursal.

Se aceptarán todas las Tarjetas de crédito y Débito Visa, Master Card, Carnet a través de la plataforma de pago en línea Open Pay y HSBC - Global Payments con las reglas de autenticación que la plataforma determine. La autorización dependerá de los protocolos de Open Pay y/o HSBC - Global Payments, por lo que Zorro no está obligado a realizar la autorización de dichas transacciones, ni se hace responsable de cualquier reclamación por fallas que existan para procesar la compra de los Productos. En caso de fallas que deriven de transacciones o compras realizadas, el Cliente deberá contactar al emisor de la Tarjeta.

20.2 Pago en sucursal.

En el módulo de Expreso se admite el pago en efectivo, vales de despensa papel (hasta por un monto de \$5,000 (cinco mil pesos 00/100 M.N.) por cliente y por día, con tarjeta de débito o con tarjeta de crédito admitida por Zorro.

20.3 Pago en el envío a domicilio.

Dependiendo de la sucursal el envío a su domicilio podrá ser pagado en el portal mediante las plataformas de pago anteriormente descritas y/o contra entrega de acuerdo a la elección que haga al momento de generar su orden, verifique anticipadamente con su sucursal la opción que este en el momento de hacer su compra.

Formas de pago

- 1.-Pago en Línea
- 2.- Pago en Sucursal
- 3.-Pago en contra entrega en Efectivo máximo 10 mil pesos, Máximo \$2 mil pesos en monedas “no se aceptan pago en vales”
- 3.1 Pago con Terminal Bancaria (Sujeto a disponibilidad en cada Sucursal)

21. Condiciones de compra

Los precios se encuentran en pesos mexicanos e incluyen I.V.A.

Las imágenes, características, especificaciones y precios son ilustrativos y pueden variar o cambiar sin previo aviso. Las especificaciones técnicas, de configuración de su ordenador y de su pantalla podrían afectar la exactitud de los colores de los Productos ofrecidos en Expreso.

Los precios publicados en la página <https://Expreso.com.mx> pueden variar en tienda física.

Todos los Productos que se ofrecen se encuentran sujetos a disponibilidad y/o hasta agotar existencias.

22. Promociones en portal.

Las promociones de Expreso no son acumulables con otras promociones y son válidas hasta la fecha indicada o hasta agotar existencias. Las promociones son exclusivas para ventas en Expreso, salvo que sea debidamente anunciada en los medios de comunicación de Expreso, podrá aplicar en Sucursales.

Para respetar el precio de la promoción, la compra debe ser pagada antes de la fecha de vencimiento.

Los precios y promociones están sujetos a cambio sin previo aviso.

23. Ordenes con envío a domicilio.

- a) El afiliado deberá ingresar a la plataforma Expreso a través del sitio web o la APP.
- b) El afiliado debe seleccionar la sucursal desde la cual desea solicitar el servicio de envío a domicilio.
- c) Una vez que se haya concluido la selección de sus productos, en el menú del carrito y en la parte inferior del portal el cliente podrá seleccionar la opción de ENVÍO A DOMICILIO.
- d) El afiliado tiene la opción de agregar tantas direcciones necesite, siempre y cuando estas estén dentro del rango de distancia de entrega de la sucursal seleccionada.
- e) El afiliado deberá seleccionar la dirección en la cual quiere recibir su pedido y presionar el botón de continuar.
- f) El afiliado deberá seleccionar la franja horaria en la que desea recibir su pedido. 8 a 2 pm y de 2 a 8 pm
- g) Una vez seleccionada la franja horaria, el cliente debe proceder con el pago del pedido o contra entrega de acuerdo a las políticas de la sucursal a la cual desea recibir el pedido.
- h) Una vez concluido el pago del pedido, el portal muestra el mensaje de compra exitosa y el cliente recibe una confirmación vía correo electrónico y vía WhatsApp.
- i) **Por motivos de seguridad del cliente y de nuestros repartidores se debe cobrar el total y exacto del pedido ya que el repartidor no cuenta con cambio, esto antes de iniciar con la descarga de su mercancía**

Principales motivos de fallidas

- a) El cliente no cuenta con la forma de pago para liquidar su pedido
- b) El cliente no abrió ni contestó las llamadas del repartidor para su entrega
- c) En caso de que por algún motivo del cliente no se haya logrado entregar su pedido, se contactará al cliente para que pueda pasar a sucursal a recoger su pedido.
- d) En caso de que el cliente solicite que se entregue en su domicilio tendrá un costo adicional de \$59 y este se llevará en la ventana siguiente a su solicitud original de acuerdo a la capacidad logística de ese día.

Notas:

Los costos de envío se determinan de acuerdo a la distancia de entrega del afiliado.

La cobertura puntual dentro de las sucursales puede variar según el alcance logístico con el que cuenta Expreso, para realizar las respectivas entregas de las compras realizadas por los afiliados.

Expreso, está en la facultad de modificar en cualquier momento estas coberturas y así mismo está en la obligación de ofrecer a los afiliados el mecanismo para que puedan verificar si la dirección donde recibirá su pedido se encuentra dentro de la cobertura, para lo cual, el afiliado deberá ingresar los datos de la dirección donde recibirá el pedido en el sitio web o la APP de manera correcta.



Toda entrega se hace a pie de camioneta por lo que ningún pedido se mete al negocio o bodega del afiliado. **“No aplica para 1er pisos, escaleras o acomodo de mercancía”**

Cada entrega se trabaja con tiempo limitado por lo que no está permitido demorar al personal de entrega ni revisar la orden en ese momento, cualquier faltante se reportará a la sucursal que le entrego para que se haga la respectiva auditoria, **o al área de atención a clientes al teléfono 5533597987.**

En Expreso nos preocupamos por la seguridad de nuestros repartidores, así como el compromiso de entrega de la orden de nuestros afiliados por lo que si las condiciones meteorológicas, ambientales, de seguridad pública, cierre de calles o cuestiones relativas al domicilio de entrega y se presenten retrasos no imputables a Zorro:

- a) Nos pondremos en contacto con el Afiliado para reagendar o redomiciliar la entrega del pedido dentro de los mismos rangos de distancia (Km) que la sucursal establece como entrega.
- b) Si no es posible reagendar o cambiar de dirección de entrega por parte del cliente, podremos cambiar el método de entrega a pick up de acuerdo a los horarios en el que el afiliado pueda agendar.
- c) De no resultar posible lo anterior, se realizará la devolución íntegra del 100% (cien por ciento) de la contraprestación pagada por el Pedido en favor del Cliente de acuerdo a la forma de pago que este realice.

RECOLECCION PEDIDO PICK UP

Para recoger un pedido en Sucursal es indispensable seguir los siguientes pasos;

- a) Presentarse en la Fecha y horario establecido de su cita
- b) Presentar numero de pedido, no se entregara ningún pedido por por su nombre
- c) Para pagos realizados en línea, se deberá presentar el numero de pedido y el PDF de su compra.
- d) En pagos con tarjeta se deberá presentar identificación oficial.
- e) En caso contrario no se entregara pedidos sin excepción alguna y se procederá a realizar la devolución en caso de que el pedido haya sido pagado.

PEDIDO PICK UP MERCANCIA FALTANTE O DAÑADA

- El cliente reportara el faltante o producto dañado al teléfono de ATC teléfono
- Una vez que se valide el faltante o el producto dañado podrá pasar el cliente por el producto a la sucursal para que se le haga la entrega del faltante o el cambio de la mercancía dañada.

PEDIDO A DOMICILIO MERCANCIA FALTANTE O DAÑADA

- El cliente reportara el faltante o producto dañado a al teléfono de ATC
- Una vez que se valide el faltante o el producto dañado se hará la validación y contaremos con 24 hrs después del reporte para poder realizar la entrega del mismo.

24. Devoluciones en Expreso

Para solicitar una devolución tome en cuenta lo siguiente:



- Acudir al área de caja de Expreso.
- Presentar el ticket de compra.
- Presentar la mercancía.
- Si el pago se efectuó con tarjeta de débito o crédito en tienda, el reembolso se realizará en efectivo.

A partir del día de su compra tiene los siguientes tiempos:

- 5 días (naturales) para Productos no perecederos.
- 2 días (naturales) para Producto a granel.
- 1 día (natural) para cremería.

Formato de devolución.

- Agradecemos firme el formato de devolución correspondiente que se entregará en el módulo de Expreso.

Nota:

- En ordenes con productos de cremería que contenga rebanados, controlados y farmacia. No hay cambios ni devoluciones

25. Cancelaciones y/o retracto de compra.

Cuando un afiliado requiera cancelar su pedido de compra por motivos que corresponden a sus necesidades, deberá notificar por los canales de contacto ya enunciados en los presentes Términos y Condiciones y/o a la sucursal a la que realice su pedido, en un término no mayor a 60 min posterior a la realización del pedido o hasta las 20:00 pm del mismo día, si su orden es para el día siguiente, esto, con el fin de tener un margen de reacción a nivel operacional que no signifique un perjuicio ni para el afiliado ni para Expreso.

Expreso comercializa, entre otros, productos que tienen la calidad de perecederos como son los productos de cremería con rebanados o que están destinados al uso personal, razón por la cual a este tipo de productos no les será aplicable la cancelación de la compra referida en este párrafo.

De igual manera, Expreso se reserva el derecho a cancelar pedidos que considere sospechosos de incumplir a cualquiera de estos Términos y Condiciones.

26. Motivos de rescisión de la membresía Expreso.

El Afiliado se compromete expresamente a no llevar a cabo ninguna conducta que impida continuar con el objeto de los Términos y Condiciones. En virtud de lo anterior, Zorro podrá, sin responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial, llevar a cabo las siguientes actividades:

Cancelación de pedidos	MOTIVOS:	CONSECUENCIAS		NOTAS
	Si el Afiliado cancela su pedido media hora antes a su entrega en sucursal, sin ser pagado.	El Afiliado será acreedor a 1 (una) alerta de atención por cada evento	Si se llega a presentar una 4ta. alerta, su membresía será dada de baja sin derecho a ser renovada nuevamente.	Si el Afiliado desea hacer una Cancelaciones y/o retracto de compra en el punto (22. Cancelaciones y/o retracto de compra) de

	<p>Si el Afiliado cancela su pedido media hora antes a su entrega en sucursal, sin ser pagado (Con cremería / Rebanado).</p>	<p>(durante el período que esté activa su membresía)</p>	<p>Si se llega a presentar una 3ra. alerta, su membresía será dada de baja sin derecho a ser renovada nuevamente.</p>	<p>este documento se detallan los procesos para poder realizarlas y pueda evitar alguna alerta de atención y/o contratiempo en su orden.</p>
	<p>Si el afiliado cancela su orden enviada a domicilio el mismo día.</p>		<p>Si se llega a presentar una 4ta. alerta, su membresía será dada de baja sin derecho a ser renovada nuevamente.</p>	
<p>Modificaciones en pedido</p>	<p>Si el Afiliado cancela o solicita modificar alguno de los productos de la orden ya generada, directamente en el módulo de Expreso en el horario que solicito en portal en el caso en especial de productos como son (jamón, queso, producto rebanado o cortado) y la orden ya está surtida.</p>		<p>Si se llega a presentar una 4ta. alerta, su membresía será dada de baja sin derecho a ser renovada nuevamente.</p>	<p>- Si el Afiliado ya realizó su compra y quiere agregar algún Producto, deberá generar una nueva orden, para que la orden no sea modificada en sucursal. -Si el Afiliado quiere quitar alguno de los Productos de su pedido (en especial productos de cremería), deberá comunicarse a la sucursal a la cual envió su orden para que cancelen su orden y el Afiliado pueda levantar nuevamente su pedido, para que la orden no sea modificada en sucursal.</p>
<p>Faltas en el envío a domicilio</p>	<p>Si el Afiliado solicita envío a domicilio y no se encuentra en la dirección proporcionada (aún confirmada la entrega con llamada telefónica).</p>		<p>Si se llega a presentar una 3ra. alerta, su membresía será dada de baja sin derecho a ser renovada nuevamente</p>	<p>Para evitar alertas y contratiempos en las entregas el Afiliado deberá ejecutar los procesos establecidos en el numeral denominado Ordenes con envío a domicilio de este documento.</p>
	<p>Si el Afiliado solicita envío a domicilio y el afiliado no cuenta con el efectivo para el pago contra entrega</p>		<p>Si se llega a presentar una 3ra. alerta, su membresía será dada de baja sin derecho a ser renovada nuevamente.</p>	

No haber recolectado la orden en la hora / día seleccionados	<p>Si el Afiliado no pasa por su pedido en el horario indicado en la orden (antes o después de la hora seleccionada).</p>	<p>El Afiliado será acreedor a 1 (una) alerta de atención por cada evento (durante el período que esté activa su membresía)</p>	<p>Si se llega a presentar una 5ta. alerta, su membresía será dada de baja sin derecho a ser renovada nuevamente</p>	<p>Para que el afiliado pueda evitar tener alguna alerta en estos puntos y por alguna causa fuera de su control no pueda pasar por su orden en el horario o día indicados en la orden, deberá notificar por los canales de contacto ya enunciados en este documento de Términos y Condiciones y/o a la sucursal a la que realizo su pedido, en un término no mayor a 60 min posterior a la realización del pedido o hasta las 20:00 pm del mismo día, si su orden es para el día siguiente, esto, con el fin de tener un margen de reacción a nivel operacional que no signifique un perjuicio ni para el afiliado ni para Exprezo y podamos asignarle un nuevo horario de entrega.</p>
	<p>Si el Afiliado no pasa por su pedido en el horario elegido (mismo día / día siguiente) sin dar aviso (Con pago en sucursal, pago en portal o con cualquier otra forma de pago).</p>			Resguardo de Productos

Devoluciones	Si el Afiliado solicita a los empleados Exprezo que le haga una devolución o cambio de Productos fuera de los procesos, los Términos y Condiciones y las políticas de la sucursal.	Será motivo de baja inmediata		Para evitar contratiempos en las devoluciones podrá realizar la misma conforme al numeral denominado Devoluciones de este documento, en el que se detallan los procesos para poder realizarlas y pueda evitar alguna alerta de atención y/o contratiempo en su pedido.
	Si el Afiliado es sorprendido en tratar de engañar al personal al devolver producto no vendido en la sucursal.	El Afiliado será acreedor a 1 (una) alerta de atención por cada evento (durante el período que esté activa su membresía).	Si se llega a presentar una 3ra. alerta, su membresía será dada de baja sin derecho a ser renovada nuevamente.	
	Cuando se demuestre que por auditoría (video) se le entrego producto en buenas condiciones y el Afiliado hace reclamación de producto dañado.	Será acreedor a 2 alertas una vez que se haya dado la investigación y que sea una constante que lo demuestre. (durante el período que esté activa su membresía)		
	Cuando se demuestre que por auditoria (video) se entregó producto y/o la orden completa y el afiliado reclama que no fue así.	Se dará un Prórroga de 3 horas al afiliado (después de haber sido entregada la orden) para que confirme que cuenta con el producto o caja reclamadas, de no ser así, será acreedor a 1 alerta de atención por cada evento (durante el período que esté activa su membresía tendrá como máximo 2 alertas), si se llega a presentar una 3ra vez, su membresía será dada de baja sin derecho a ser renovada nuevamente.		
Fraudes	Si el Afiliado presenta cualquier fraude, que de manera enunciativa más no limitativa podrán ser: pagar con billetes falsos, tarjeta de débito o crédito robada o clonada, sobornos al personal y demás actos ilícitos	Su membresía será dada de baja inmediatamente sin derecho a ser renovada nuevamente		
Actitudes no permitidas	Si el Afiliado realiza Insultos, Gritos, Agresiones físicas, Agresiones verbales y/o Acoso al personal de Exprezo y de Zorro	Su membresía será dada de baja inmediatamente sin derecho a ser renovada nuevamente		

Falta de fondos y no se paga orden ya lista para entregar	Si el Afiliado no cuenta con los fondos suficientes para pagar su orden en el momento de la recolección de esta o envío a domicilio.	El Afiliado será acreedor a 1 (una) alerta de atención por cada evento (durante el período que esté activa su membresía).	Si se llega a presentar una 3ra. alerta, su membresía será dada de baja sin derecho a ser renovada nuevamente.	Para que el afiliado pueda evitar tener alguna alerta en este punto y por alguna causa no cuente con los fondos suficientes para pagar su pedido, el Afiliado deberá hablar a la sucursal en la que se generó el pedido e indicar que no se cuenta con los fondos suficientes para pagar el, para solicitar alguna de las siguientes opciones: a. Cancelar la orden, conforme al numeral denominado Cancelaciones y/o retracto de compra dentro de este documento. b. Modificar la hora de entrega o recolección. c. Modificar la forma de pago.
---	--	---	--	---

27. Facturación.

27.1 Proceso para solicitar tu factura en línea:

1. Favor de ingresar al siguiente link para facturar: <https://facturagrupozorro.com.mx/>
2. A continuación, ingresa tus datos de facturación: RFC, Número de tienda (viene en tu ticket de compra), Número de ticket (viene en tu ticket de compra), fecha de compra, monto de la compra, uso de CFDI, Desglose IEPS y le das al botón siguiente.
3. Una vez terminado el proceso se te hará llegar por correo electrónico previamente registrado tu factura. *No olvides revisar la carpeta de SPAM

Nota: Es necesario que los datos ingresados en los campos: RFC, Razón Social, Código Postal y Régimen Fiscal coincidan con su Constancia de Situación Fiscal del SAT, en caso de existir alguna discrepancia, nuestra plataforma de facturación en línea no le permitirá completar el proceso, le recomendamos tener la información disponible al momento de realizar el trámite.

27.2 Proceso para solicitar tu factura en sucursal:

Acércate al módulo de Expreso y solicita el apoyo del personal, quien te solicitará lo siguiente:

1. Correo electrónico, RFC, Número de tienda (viene en tu ticket de compra), Número de ticket (viene en tu ticket de compra), fecha de compra, monto de la compra, uso de CFDI, Desglose IEPS y le das al botón siguiente.
2. Una vez terminado el proceso se te hará llegar por correo electrónico previamente registrado tu factura. *No olvides revisar la carpeta de SPAM



Debido a la reforma fiscal para 2022 a partir del 01/enero/2022 no se podrán cancelar o corregir facturas emitidas en años anteriores.

Puntos a considerar para tu factura.

- Una vez que se genere tu factura se enviará a tu correo electrónico, por favor revisar carpeta de spam y/o correos no deseados, para encontrar tu factura.
- La factura se tramita en el mismo mes en que se realiza la compra, posterior a dicho periodo no podrá ser emitida. Por lo que te sugerimos solicitarla durante la confirmación de tu compra.
- Si solicitas tu factura posterior a los 30 días naturales de entrega, ésta ya no podrá ser emitida por nuestro Sistema. Te sugerimos tomes tus precauciones y la solicites en cuanto recibas tu pedido.

28. Indemnizaciones

El Cliente y/o Afiliado acepta defender, indemnizar y mantener a Zorro, por y contra cualquiera y todas las reclamaciones, pérdidas, daños, responsabilidades, costos y gastos (incluyendo, sin limitación, honorarios razonables de abogados y costos legales) que surjan de o en conexión con su utilización o mal uso de Expreso y el material o su violación de cualquier disposición de estos Términos y Condiciones y de la legislación aplicable.

29. Dudas, quejas y reclamaciones.

En caso de dudas, quejas y/o reclamaciones relativas al contenido de los Documentos Contractuales de Expreso, Usted puede ponerse en contacto con nosotros a través de los teléfonos y direcciones que se encuentran disponibles para su consulta en la sección "Contáctanos" de Expreso.

30. Legislación aplicable y competencia jurisdiccional

Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución de los Términos y Condiciones, las Partes se someten, tanto al Código Civil Federal y Código de Comercio, así como a los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando en forma expresa a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles en virtud de sus domicilios presentes, futuros o por cualquier otra causa.

Marzo 2023.