TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB
(EN LO SUCESIVO "LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES")
SUMINISTROS MQ, S.A. DE C.V.

1. Identidad del Responsable

Suministros MQ, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Suministros MQ"), sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos dedicada a la fabricación y comercialización de muebles y productos relacionados, es titular y responsable del sitio web https://plasticosmq.com/mx/ (en adelante, la "Página"), a través del cual comercializa productos al público en general dentro del territorio mexicano.

Suministros MQ cuenta con domicilio ubicado en CALLE BOSQUES DE CIRUELOS Número Exterior: 186 Número Interior:9 B MZ Nombre de la Colonia: BOSQUE DE LAS LOMAS
Nombre de la Localidad: MIGUEL HIDALGO Nombre del Municipio o Demarcación Territorial: MIGUEL HIDALGO, el correo electrónico servicioalclientemx@mqmexico.mx y el número telefónico 5578516316, en caso de que existan dudas correspondientes relacionadas a estos términos y condiciones

Estos Términos y Condiciones, junto con los documentos que hacen parte integral de él, mencionados a lo largo de las cláusulas previas, constituyen el acuerdo completo entre Suministros MQ y el consumidor, respecto al uso del sitio web y la compra de productos.

2. Aceptación de los Términos

Al acceder, navegar y/o realizar una compra en la Página, el usuario acepta expresamente todo lo correspondiente con los presentes Términos y Condiciones. En caso de no estar de acuerdo con los mismos, deberá abstenerse de utilizar la Página y de realizar cualquier transacción por medio de esta.
La aceptación se materializa mediante la activación del checkbox obligatorio previo a la confirmación del pedido, quedando registrada la fecha y hora de dicha aceptación para efectos probatorios.

Para realizar compras en la Página, el usuario debe ser mayor de edad y poseer plena capacidad legal para poder generar lo establecido en la página web. Los menores de edad solo podrán efectuar compras bajo la representación y responsabilidad de sus padres o tutores legales.

3. Uso Sitio Web

El presente sitio web está dirigido exclusivamente a personas residentes en la República Mexicana. Los usuarios residentes o domiciliados en otro país que deseen acceder y utilizar el sitio web, lo harán bajo su propio riesgo y responsabilidad, por lo que deberán asegurarse de que dichos accesos y/o usos cumplen con la legislación aplicable.
Suministros MQ podrá cancelar o restringir cualquier cuenta si se detecta algún uso indebido de la Página y/o de los productos que se ofrezcan en el mismo.

Por lo anterior, el usuario tiene prohibido:

- Utilizar la Página para revender cualquier producto de Suministros MQ.
- Utilizar mecanismos o herramientas automatizadas o tecnología similar cuya finalidad sea realizar la extracción, obtención o recopilación, directa o indirecta, de cualquier información contenida en la Página.

- Cualquier intento de modificación, adaptación, traducción, o conversión de los formatos o programas de cómputo de la Página o del contenido de este.
- Intento o realización de actividades fraudulentas entre las que se encuentran sin limitar, la falsificación de identidades o formas de pago.

Toda la información de registro y facturación proporcionada deberá ser verdadera y exacta. Proporcionar cualquier información falsa o inexacta constituye el incumplimiento de estos Términos y Condiciones.

Al confirmar la compra y finalizar el proceso de pago, el usuario se encuentra de acuerdo en aceptar y pagar por los artículos solicitados.

Suministros MQ no es responsable por virus, demoras en la operación o transmisión, errores tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica o algún otro error en el funcionamiento de la página web.

4. Objeto

Los presentes Términos y Condiciones regulan:

- El uso de la Página.
- La compraventa de productos.
- El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Los métodos de pago disponibles.
- Las responsabilidades de las partes.

Suministros MQ se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor desde su publicación en el sitio web.

Las compras realizadas antes de la modificación se regirán por los términos vigentes al momento de la transacción. En caso de duda sobre el alcance de alguna estipulación, prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor.

5. Productos

Los productos ofrecidos en la Página son fabricados y/o comercializados por Suministros MQ. Las imágenes publicadas son ilustrativas y pueden presentar variaciones no sustanciales debido a las características técnicas que tienen todas las pantallas y los monitores.

La información proporcionada será clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable y comprensible, donde incluirá:

- Nombre comercial y referencia del producto
- Características esenciales (dimensiones expresadas en centímetros: alto, ancho, profundidad)
- Material de fabricación (tipo de plástico, composición, propiedades)
- Capacidad de carga cuando aplique
- Peso aproximado
- Uso recomendado (interior, exterior, doméstico, comercial)
- Advertencias de seguridad y restricciones de uso
- Instrucciones básicas de cuidado y mantenimiento

- Disponibilidad del producto

En el ámbito correspondiente con la disponibilidad de productos y estos no se encuentren disponibles después de confirmado el pedido, Suministros MQ contactará al consumidor en un plazo máximo de dos (2) días hábiles para ofrecer alternativas equivalentes o proceder con la devolución total del dinero pagado.

Suministros MQ se reserva el derecho de modificar especificaciones, precios y disponibilidad . Suministros MQ ha establecido una política integral de envíos que regula zonas de cobertura, tiempos de entrega, costos de transporte y procedimientos de recepción. Para conocer los términos completos y actualizados sobre envíos y entregas, el consumidor debe consultar la Política de Envíos disponible en: https://plasticosmq.com/mx/wp-content/uploads/sites/7/2026/01/Politica-de-Envios-2.pdf Suministros MQ hará su mejor esfuerzo de mantener la Página lo más actualizada posible, por lo que la información especificada en un momento dado podría no siempre reflejar la situación exacta cuando el usuario realice un pedido.

Exhibimos con precisión los colores que aparecen de nuestros productos en la Página. Sin embargo, los colores actuales que el usuario ve dependerán de su monitor, Suministros MQ no puede garantizar que ninguno de los colores mostrados en su monitor sea exacto. Recomendamos que el Usuario siempre verifique las condiciones de compra antes de realizar su pedido, a fin de cerciorarse de los términos, condiciones y restricciones que pudieren aplicar a cada producto.

6. Precios

Todos los precios se encuentran expresados en pesos mexicanos (MXN) e incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), salvo indicación expresa en contrario. Los precios no incluyen costos de envío salvo que se indique expresamente lo contrario.

Suministros MQ se reserva el derecho de modificar especificaciones y precios, donde estos serán aplicables al momento de la confirmación del pedido por parte del consumidor.

En caso de detectarse un error manifiesto en el precio publicado (error tipográfico, falla técnica del sistema), Suministros MQ notificará al consumidor antes de procesar el pedido, ofreciendo la opción de aceptar el precio correcto o cancelar la compra con devolución inmediata del pago si este ya se efectuó.

7. Métodos de Pago

Suministros MQ acepta los siguientes medios de pago: (1) Tarjetas de crédito (Visa, MasterCard, American Express, Diners); (2) Tarjetas débito con habilitación de compras por internet; (3) Pasarela de pago Openpay

La transacción se procesa a través de plataformas de pago certificadas que garantizan la seguridad de la información financiera del consumidor.

En caso de que el usuario requiera factura, deberá solicitarla al momento de efectuar su compra y como máximo hasta el último día hábil del mes en que ésta se haya realizado. Para ello deberá proporcionar los datos fiscales requeridos al correo servicioalclientemx@mqmexico.mx . Su factura le será enviada en un periodo de 24 (veinticuatro) horas hábiles después de que el Usuario la solicite.

8. Proceso de Compra

El consumidor seleccionará los productos deseados y los agregará al carrito de compras. Puede modificar cantidades o eliminar productos antes de finalizar la compra.
Antes de confirmar la compra, el sistema presentará un resumen completo del pedido que incluye:

(i) Nombre, referencia y cantidad de cada producto
(ii) Precio unitario de cada producto
(iii) Subtotal de productos
(iv) Impuestos aplicables (discriminados)
(v) Costo de envío (discriminado por destino)
(vi) Total a pagar.

Es responsabilidad del consumidor verificar cuidadosamente esta información antes de proceder.

A continuación, el consumidor debe: (i) Activar el checkbox indicando que ha leído y acepta estos Términos y Condiciones y la Política de Tratamiento de Datos Personales; (ii) Proporcionar información completa, suficiente y veraz para la facturación y entrega del pedido; (iii) Seleccionar el medio de pago; y (iv) Confirmar el pedido mediante el botón "Confirmar compra" o equivalente.

Una vez confirmado el pedido, Suministros MQ enviará al correo electrónico registrado la confirmación del pedido con número de orden, detalle de productos, valor total y plazo estimado de entrega.

Suministros MQ podrá rechazar, a su elección exclusiva, la tramitación del pedido, en los siguientes casos, sin limitación alguna:

- Cuando el producto solicitado por el usuario haya dejado de fabricarse o no se encuentre disponible.

- Cuando la entidad comercializadora de la tarjeta de crédito o débito no autorice el pago del precio de compra.

9. Envíos y Entregas

Los tiempos de entrega serán informados al momento de la compra y pueden variar dependiendo de la ubicación del consumidor. Suministros MQ no será responsable por retrasos atribuibles a terceros (empresas de mensajería, causas de fuerza mayor o caso fortuito).

Estos son los aspectos generales del servicio de entrega, sin perjuicio de las demás partes del presente:

- Suministros MQ realiza entregas a nivel nacional en México. Su cobertura al igual que sus tiempos de entrega podrán variar dependiendo de la ubicación geográfica del destinatario.

- Los tiempos de entrega se basan en una aproximación y se encuentran detallados en la Política de Envíos dependiendo de la zona geográfica del destinatario

- Los costos de envió se calcularán en base al peso, volumen, destino y valor del pedido. Este monto se le informa al consumidor en el resumen del pedido que se genera antes de confirmar la compra. Para más información sobre las tarifas y condiciones aplicables, consulte la Política de Envíos.

- Al momento de la entrega, el consumidor o quien reciba el producto debe verificar que el paquete se encuentre en buen estado externo, que la cantidad de productos corresponda a

lo ordenado, identificar correctamente sus datos, y firmar el comprobante de entrega (si aplica). Si el empaque presenta daños evidentes, el consumidor debe dejar constancia en el documento de entrega y rechazar el paquete, comunicándose de inmediato con Suministros MQ para gestionar el reenvío sin costo adicional.

- Una vez firmado el comprobante de entrega sin observaciones, se entenderá que el producto fue recibido conforme.

En caso de pérdida, robo o daño del producto durante el traslado, y siempre que el envío haya sido gestionado directamente por Suministros MQ, el consumidor deberá notificarlo dentro de un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a la fecha estimada de entrega, a fin de que Suministros MQ pueda iniciar el procedimiento de aclaración ante la empresa de mensajería y, en su caso, gestionar la reposición del producto.

Una vez firmado el comprobante de entrega sin observaciones, se presumirá que el producto fue recibido a entera satisfacción del consumidor, liberando a Suministros MQ de cualquier responsabilidad posterior por pérdida, daño o faltantes.

Suministros MQ no será responsable por retrasos, pérdidas o daños atribuibles a causas de fuerza mayor, caso fortuito o actos u omisiones imputables a terceros ajenos a su control.

10. Cambios, Devoluciones y Cancelaciones

El consumidor podrá solicitar cambios o devoluciones de los productos adquiridos conforme a lo dispuesto en la legislación aplicable y a la Política de Cambios y Devoluciones vigente de Suministros MQ, la cual forma parte integral de los presentes Términos y Condiciones y se encuentra disponible en el sitio web https://plasticosmq.com/mx/wp-content/uploads/sites/7/2025/11/T9-GG-Politica-de-garantia.pdf .

Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor reconoce y acepta que:

a) Solo procederán cambios o devoluciones cuando el producto presente defectos de fabricación, daños imputables a Suministros MQ, o cuando se haya entregado un producto distinto al solicitado.
b) No procederán cambios o devoluciones por causas imputables al consumidor, tales como uso indebido, instalación incorrecta, desgaste natural, modificaciones, golpes posteriores a la entrega o daños derivados de un manejo inadecuado.
c) El producto deberá devolverse en las mismas condiciones en que fue recibido, sin uso, con empaque original, sin construir, accesorios completos y, en su caso, manuales y etiquetas.

En los casos en que resulte procedente la devolución, Suministros MQ podrá, a su elección, realizar el reemplazo del producto o la reparación correspondiente.

11. Política de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

11.1. Canales de Atención

El consumidor podrá presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través de:

- Página web: https://plasticosmq.com/mx/
- WhatsApp: 5578516316

- Correo electrónico: servicioalclientemx@mqmexico.mx
- Línea telefónica: 5578516316

Para procesar eficientemente las solicitudes, se recomienda suministrar: (i) datos completos de identificación y contacto, (iii) número de pedido, factura o cualquier información que permita identificar la compra, (iv) descripción clara y detallada de los hechos que motivan la solicitud, (v) documentos o fotografías de soporte, si los tiene, que permitan entender de la mejor manera lo descrito; y (vi) petición concreta.

La ausencia de alguno de estos datos no impedirá la recepción y análisis de la solicitud cuando sea posible identificar razonablemente la situación.

Suministros MQ dará respuesta de fondo a las peticiones, quejas o reclamos dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. En caso de requerirse información adicional para resolver la solicitud, se informará oportunamente al consumidor.

Todas las respuestas serán remitidas al canal autorizado por el consumidor en la solicitud.

Si el consumidor no está conforme con la respuesta emitida, podrá acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor en base a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor

12. Definiciones

- Petición: Solicitud de información.
- Queja: Manifestación de inconformidad.
- Reclamo: Solicitud relacionada con incumplimiento o defecto del producto.
- Sugerencia: Recomendación de mejora.

13. Responsabilidad

Suministros MQ no asume responsabilidad alguna por cualesquiera daños o perjuicios que pudieran ser ocasionados al usuario: (i) por el uso del sitio web o bien por la imposibilidad de usar la Página o la interrupción o discontinuidad del servicio; (ii) por la actualización o falta de actualización del contenido del sitio web o por la imprecisión de alguna información; (iii) por las transacciones que se realicen con tarjetas de crédito que han sido reportadas como robadas; lo anterior en virtud de que Suministros MQ no conserva datos de su tarjeta, sino que únicamente recibe la aprobación del banco emisor respecto de la transacción.

Todo uso de los productos adquiridos por parte del usuario es responsabilidad exclusiva de la persona que utiliza los productos. Una vez que la mercancía es entregada a su destinatario, el usuario es responsable de la forma en que utiliza los artículos.

14. Procedimiento

Todo reclamo será registrado por el área de servicio al cliente. Si puede resolverse de inmediato, se notificará al consumidor en ese momento. En caso contrario, el plazo máximo de respuesta será de 15 días hábiles, conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El usuario será informado por correo electrónico sobre el estatus de su solicitud.

15. Garantías

Suministros MQ ha desarrollado una Política de Garantías detallada que establece los términos completos, procedimientos, plazos y condiciones para hacer efectivo el derecho de garantía. Esta política se encuentra disponible en el sitio web https://plasticosmq.com/mx/wp-content/uploads/sites/7/2025/11/T9-GG-Politica-de-garantia.pdf en la sección de garantías y constituye parte integral de estos Términos y Condiciones.

Para conocer los términos específicos de garantía aplicables a cada línea de productos, procedimientos de reclamación, exclusiones y soluciones disponibles, el consumidor debe consultar la Política de Garantías vigente publicada en el sitio web.

Es importante mencionar que la garantía no cubre situaciones derivadas del uso inadecuado, el desgaste normal correspondiente, modificaciones no autorizadas por parte de Suministros MQ, ni ningún daño causado por causas de fuerza mayor o caso fortuito; si quisiera conocer más al respecto de las exclusiones, consulte la Política de Garantía vigente.

Suministros MQ podrá ofrecer garantías comerciales extendidas adicionales a la garantía legal, cuyas condiciones específicas se pactarán por escrito y de forma separada a estos Términos y Condiciones que regula de manera integral y detallada todos los aspectos relacionados con la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, rectificación y supresión de datos personales.

Esta política se encuentra disponible y permanentemente actualizada en el sitio web https://plasticosmq.com/mx/wp-content/uploads/sites/7/2025/11/T9-GG-Politica-de-garantia.pdf y constituye parte integral de estos Términos y Condiciones. Todo consumidor o usuario que proporcione sus datos personales a Suministros MQ acepta que estos serán tratados conforme a los términos establecidos en dicha política.

16. Promociones y Descuentos

Las promociones, descuentos, cupones o campañas comerciales que ofrezca Suministros MQ estarán sujetas a términos y condiciones particulares que serán informados de manera clara, previa y suficiente al consumidor, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo IV De las promociones y ofertas dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor

17. Protección de Datos

Suministros MQ, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, respeta la confidencialidad y seguridad de la información personal de sus clientes y usuarios. El tratamiento de datos personales se realizará conforme al Aviso de Privacidad publicado en la Página.

En cada promoción, se informará, por lo menos:

- Vigencia (fecha y hora de inicio y finalización)
- Productos incluidos y excluidos
- Restricciones de uso (por ejemplo, no acumulable, primera compra, medios de pago específicos, etc.)
- Cantidades disponibles o indicación expresa de que aplica hasta agotar existencias
- Condiciones para redención de cupones o beneficios.

Suministros MQ podrá dar por terminada una promoción antes del vencimiento inicialmente informado únicamente en casos de agotamiento real de existencias, fuerza mayor o circunstancias

objetivas no imputables a la compañía, previo aviso a los consumidores a través del sitio web o los mismos medios a través de los cuales se publicitó la promoción.

18. Propiedad Intelectual

Todos los contenidos disponibles en la sitio web, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa, textos, imágenes, fotografías, diseños, logotipos, marcas, nombres comerciales, descripciones de productos, catálogos, videos, gráficos, software y cualquier otro material (en adelante, el "Contenido"), son propiedad exclusiva de Suministros MQ o cuenta con las licencias correspondientes para su uso, y se encuentran protegidos por las leyes de propiedad intelectual e industrial aplicables.

Queda estrictamente prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, modificación o cualquier otro uso del Contenido, total o parcial, sin la autorización previa y por escrito de Suministros MQ.

El uso no autorizado del Contenido podrá dar lugar a las acciones legales civiles, administrativas o penales que correspondan, sin perjuicio del derecho de Suministros MQ a reclamar los daños y perjuicios que se causen.

19.Legislación y Jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier controversia, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México.

La eventual declaratoria de nulidad, ineficacia o abusividad de alguna de las cláusulas aquí previstas por parte de autoridad competente no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales continuarán produciendo plenos efectos jurídicos en lo que no resulten contrarias a la Ley.