

## **Términos y Condiciones**

### **Política de privacidad**

En Suministros Hoteleros Costa Rica, nos tomamos muy en serio la privacidad de nuestros clientes. Queremos asegurarte que recolectamos, utilizamos y protegemos tu información personal de manera responsable y ética. Esta Política de Privacidad describe cómo manejamos tus datos y cómo los utilizamos para mejorar tu experiencia de compra. Al acceder y utilizar nuestros servicios, aceptas los términos y condiciones de esta política.

#### Información que recolectamos:

Recolectamos información personal de forma segura y confidencial cuando la proporcionas voluntariamente al realizar compras, suscribirte a algún boletín de noticias o interactuar con nuestro sitio web. Esto puede incluir tu nombre, dirección, dirección de correo electrónico, número de teléfono y detalles de pago.

#### Uso de la información:

Utilizamos la información que nos proporcionas para procesar tus pedidos de manera eficiente, brindarte atención al cliente de calidad y personalizar tu experiencia en nuestro sitio web. También podemos utilizar tu información para enviarte promociones y actualizaciones relevantes, siempre que hayas dado tu consentimiento previo.

#### Compartir información:

Respetamos tu privacidad y no vendemos, alquilamos ni compartimos tu información personal con terceros ni afiliados, a menos que sea necesario para cumplir con una obligación legal, proteger tus derechos o brindar servicios relacionados con tu compra (por ejemplo, servicios de envío).

#### Seguridad de la información:

Implementamos medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas para proteger tu información personal contra el acceso no autorizado, la divulgación y el uso indebido. Trabajamos constantemente para mantener nuestros sistemas actualizados y seguros, pero debes tener en cuenta que ninguna medida de seguridad es completamente infalible.

#### Cookies y tecnologías similares:

Utilizamos cookies y tecnologías similares para mejorar tu experiencia en nuestro sitio web y comprender mejor tus preferencias. Puedes administrar tus preferencias de cookies a través de la configuración de tu navegador.

#### Cambios en la política de privacidad:

Podemos actualizar esta política de privacidad ocasionalmente para reflejar cambios en nuestras prácticas y cumplir con los requisitos legales. Te recomendamos revisar esta política de privacidad periódicamente para estar informado sobre cualquier cambio relevante.

### **Condiciones Generales**

Antes de realizar una solicitud o compra en nuestra tienda en línea, te recomendamos leer detenidamente las siguientes condiciones generales. Al realizar una compra en nuestra tienda, aceptas y te comprometes a cumplir con los términos y condiciones establecidos a continuación:

#### Precios y Disponibilidad:

Todos los precios de los productos se encuentran en dólares estadounidenses. Si desea realizar el pago en colones, deberá solicitarlo antes de efectuar el pago, y aplicaremos el tipo de cambio vigente definido por nuestra empresa. Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso. Nos esforzamos por garantizar que los precios y la disponibilidad de los productos sean precisos y actualizados. Sin embargo, en caso de un error tipográfico, nos reservamos el derecho de corregirlo y ajustar el precio o cancelar la orden.

#### Proceso de Compra:

Al realizar una compra, debes proporcionar información precisa y actualizada. Nosotros nos comprometemos a proteger tu privacidad y utilizar la información de acuerdo con nuestra Política de Privacidad.

#### Envío y Entrega:

Nos esforzamos por realizar los envíos de manera oportuna y entregar los productos dentro del plazo estimado. Sin embargo, ten en cuenta que los plazos de entrega pueden variar debido a circunstancias fuera de nuestro control. No nos hacemos responsables de retrasos causados por la empresa de envíos o por problemas imprevistos.

#### Devoluciones y Reembolsos:

Consulta nuestra Política de Devoluciones y Reembolsos para obtener información detallada sobre los procedimientos y requisitos para devoluciones y reembolsos. Nos reservamos el derecho de evaluar cada solicitud de devolución caso por caso y tomar una decisión basada en nuestras políticas.

#### Propiedad Intelectual:

Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con los productos, incluyendo pero no limitado a marcas registradas, diseños, imágenes y contenido, son propiedad exclusiva de Suministros Hoteleros Costa Rica. Queda estrictamente prohibido copiar, reproducir o utilizar de manera no autorizada cualquier elemento protegido por derechos de propiedad intelectual.

#### Limitación de Responsabilidad:

Nos esforzamos por brindar información precisa y actualizada sobre nuestros productos y servicios. Sin embargo, no garantizamos la exactitud, integridad o confiabilidad de la información en nuestro sitio web. No nos hacemos responsables de cualquier daño directo, indirecto, incidental o consecuente que pueda surgir del uso o la incapacidad de uso de nuestros productos o servicios.

#### Modificaciones de Condiciones Generales:

Nos reservamos el derecho de modificar o actualizar estos términos y condiciones en cualquier momento. Te recomendamos revisar periódicamente esta sección para estar al tanto de cualquier cambio. El uso continuado de nuestro sitio web y la realización de solicitudes o compras después de cualquier modificación constituirá tu aceptación de los nuevos términos y condiciones.

### **Política de envío y entrega**

Entendemos la importancia de ofrecer a nuestros clientes una experiencia de compra satisfactoria que incluya un proceso de envío rápido y confiable. A continuación, se detallan los puntos clave de nuestra política:

1. **Tiempo de Procesamiento:** Nuestro equipo se esforzará por procesar y preparar su pedido en un plazo de 1 día hábil. Durante este período, nos aseguraremos de verificar la disponibilidad de los productos, empacarlos de forma segura y etiquetar correctamente su paquete.
2. **Tiempo de Envío:** Una vez que su pedido haya sido procesado, comenzará el plazo de envío de 5 días hábiles. Durante este período, nos aseguraremos de coordinar con nuestra empresa de transporte confiable para que recojan su paquete en nuestro almacén y lo entreguen en su dirección de envío proporcionada.
3. **Retrasos en Ruta:** Aunque nos esforzamos por cumplir con el plazo de envío de 5 días hábiles, hay circunstancias que pueden causar retrasos fuera de nuestro control, como problemas logísticos, condiciones climáticas adversas o incidencias imprevistas con la empresa de transporte. En tales casos, nos comprometemos a

mantenerlo informado sobre cualquier retraso que pueda afectar la entrega de su pedido.

4. Atención al Cliente: Si tiene alguna pregunta o inquietud relacionada con el envío de su pedido, nuestro equipo de atención al cliente estará disponible para asistirle de acuerdo con la disponibilidad del mismo. Puede comunicarse con nosotros a través de nuestros canales de atención al cliente especificados en nuestro sitio web.
5. Excepciones: Tenga en cuenta que nuestra política de envío de 5 días hábiles puede no aplicarse durante períodos de alta demanda, como promociones especiales o días festivos, cuando podemos experimentar un mayor volumen de pedidos. En tales casos, se le informará sobre cualquier cambio en el plazo de envío al momento de realizar su compra.
6. Costo de Envío: El costo de envío para su pedido se determinará según el tamaño, peso del producto y la ubicación de destino. Tenga en cuenta que los costos de envío pueden variar según estos factores, y se le proporcionará una estimación precisa antes de finalizar su compra. Nos esforzamos por ofrecer tarifas de envío justas y competitivas, alineadas con las políticas de las empresas de transporte que utilizamos.
7. Entrega en Zonas Remotas: Nos esforzamos por llevar nuestros productos a todos los rincones del país. Sin embargo, hay zonas geográficas remotas donde nuestros camiones de entrega no pueden ingresar directamente o la ubicación se sale del límite de desvío máximo de su ruta. En caso de que se encuentre en una de estas áreas, es posible que un mensajero de confianza se comunique con usted para coordinar un punto de encuentro en su cantón o distrito más cercano.
8. Productos sin Stock: En caso de que algún producto no se encuentre en stock al momento de realizar su pedido, se deberá considerar un tiempo estimado de fabricación de 12 días hábiles. Si requiere personalización adicional en el producto, se agregarán 5 días hábiles adicionales al tiempo de fabricación. Después de completar el proceso de fabricación, se requerirán 5 días hábiles para la entrega del pedido.

## **Política de garantía**

En Suministros Hoteleros Costa Rica, nos preocupamos por la satisfacción de nuestros clientes y nos enorgullece ofrecer productos de calidad.

### **1. Cobertura de la garantía:**

Todos nuestros productos están respaldados por una garantía limitada de 30 días naturales a partir de la fecha de entrega. Esta garantía cubre defectos de fabricación y materiales presentes en el producto al momento de la entrega.

### **2. Proceso de reclamación de garantía:**

Si consideras que tu producto presenta algún defecto amparado por nuestra garantía, te pedimos que nos contactes dentro de un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de entrega. Nos encargaremos de coordinar la recogida del artículo en la ubicación registrada y una vez recibido en uno de nuestros centros de distribución, lo remitiremos a nuestro equipo técnico para que evalúe el caso. Posteriormente, nuestro equipo de servicio al cliente se pondrá en contacto contigo para brindarte una resolución en un plazo máximo de 7 días hábiles.

Es relevante tener presente lo siguiente:

Si el producto no cumple con los criterios de cobertura establecidos en nuestra garantía, el cliente será responsable de los costos asociados a la recogida y el envío del producto nuevamente. Inicialmente, nos haremos cargo de los gastos de recogida, pero el cliente deberá asumir todos los costos asociados para que podamos enviarle nuevamente el producto, mismos que serán compartidos durante el proceso.

En caso de que el producto cumpla con los criterios de nuestra garantía, asumiremos todos los costos relacionados con la recogida y el envío del producto.

Nos esforzamos por facilitar el proceso y brindar una solución justa y equitativa a nuestros clientes. Agradecemos tu comprensión y cooperación en esta cuestión. Si tienes alguna pregunta adicional, nuestro equipo de servicio al cliente estará encantado de asistirte.

### 3. Soluciones ofrecidas:

Si se confirma que el producto presenta un defecto cubierto por la garantía, brindaremos las siguientes opciones:

- Reparación: repararemos el producto sin ningún costo adicional, el plazo para la reparación será de 15 días hábiles, considerado un tiempo razonable de acuerdo con lo establecido en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, tiempo necesario para poder incorporarlo en las líneas de fabricación. Si no fuera posible realizar una reparación procederíamos con el reemplazo, en dónde te proporcionaremos un producto de reemplazo idéntico o con características similares sin ningún costo adicional en un plazo de 15 días hábiles cuando el producto sea de fabricación local o 3 meses cuando el producto sea de un país de origen distinto a Costa Rica y requiera un proceso de nacionalización. Sin embargo, en caso de que la reparación no sea posible debido a la disponibilidad de piezas o discontinuación del producto, te ofreceremos la posibilidad de elegir entre las siguientes alternativas:

- Selección de otros productos: Podrás optar por seleccionar uno o varios productos adicionales de igual valor al producto devuelto. Estaremos encantados de asesorarte en la elección de otros artículos que sean de tu interés y cumplan con tus necesidades.

- Reembolso: Realizaremos un reembolso completo del monto pagado por el producto, excluyendo los costos asociados a terceros, tales como las pasarelas de pago o gastos de transacción que no podemos controlar como empresa. Además, tendrás la opción de utilizar ese monto para adquirir otros productos de igual valor en nuestra tienda.

Nuestro objetivo es garantizar tu satisfacción y proporcionarte soluciones flexibles ante cualquier eventualidad. Valoramos tu confianza en nuestros productos y estamos comprometidos a brindarte una experiencia de compra sin inconvenientes.

#### 4. Exclusiones de la garantía:

Nuestra garantía no cubre daños causados por un uso indebido, abuso, negligencia, alteraciones no autorizadas, desgaste normal o circunstancias fuera de nuestro control razonable. Además, no podemos garantizar la compatibilidad de nuestros productos con otras marcas o modelos específicos.

#### 5. Limitaciones y responsabilidades:

Nuestra responsabilidad en virtud de la garantía se limita a la reparación, reemplazo o reembolso según lo establecido en esta política. No nos hacemos responsables de daños incidentales, consecuentes o indirectos derivados del uso o la incapacidad de uso de nuestros productos.

### **Política de cancelación**

1. Cancelación de Pedidos: Tienes derecho a cancelar tu pedido antes de que sea procesado y enviado. Para solicitar una cancelación, te recomendamos comunicarte con nuestro equipo de servicio al cliente lo antes posible, proporcionando los detalles de tu pedido. Haremos todo lo posible para procesar tu solicitud de cancelación, siempre y cuando el pedido no haya sido enviado.
2. Reembolsos por Cancelación: Si tu pedido es elegible para cancelación y no ha sido enviado, te reembolsaremos el monto total pagado por el pedido, incluyendo los gastos de envío, en la misma forma de pago utilizada para la compra. En caso de haber realizado el pago por medio de pasarela de pagos se restarán las comisiones de la procesadora de pagos. Ten en cuenta que los reembolsos pueden tardar hasta 30 días hábiles en procesarse y reflejarse en tu cuenta, dependiendo del método de pago utilizado.
3. Cancelación de Pedidos Personalizados o Hechos a Medida: Los pedidos personalizados o hechos a medida no podrán ser cancelados una vez que la producción haya comenzado. Estos pedidos requieren una confirmación por escrito y el pago de un anticipo o pago completo antes de su producción. Te recomendamos revisar cuidadosamente los detalles de tu pedido personalizado antes de confirmarlo.

4. Cambios en los Pedidos: Si deseas realizar cambios en tu pedido después de haberlo realizado, te pedimos que nos contactes lo antes posible. Haremos todo lo posible para satisfacer tu solicitud de cambios, pero ten en cuenta que los cambios pueden no ser posibles una vez que el pedido haya sido procesado o enviado. En caso de que no sea posible realizar los cambios solicitados, puedes considerar la opción de realizar una devolución de acuerdo con nuestra Política de Devoluciones.
5. Cancelación de Pedidos por Parte de la Empresa: Nos reservamos el derecho de cancelar cualquier pedido por razones tales como productos agotados, errores de precios o información incorrecta del producto. En caso de que cancelemos tu pedido, te notificaremos lo antes posible y te ofreceremos un reembolso completo del monto pagado.

### **Política de uso del sitio web**

#### Aceptación de los Términos:

Al acceder y utilizar nuestro sitio web, aceptas cumplir con los siguientes términos y condiciones de uso. Si no estás de acuerdo con alguno de estos términos, te recomendamos que no utilices nuestro sitio web.

#### Uso Apropiado:

Queda estrictamente prohibido utilizar nuestro sitio web con fines ilegales, inapropiados o que violen los derechos de terceros. Asimismo, no debes realizar actividades que puedan dañar, interferir o comprometer la seguridad o el funcionamiento de nuestro sitio web.

#### Propiedad Intelectual:

Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con nuestro sitio web, incluyendo pero no limitado a textos, imágenes, logotipos, gráficos y software, son propiedad exclusiva de Suministros Hoteleros Costa Rica. Queda estrictamente prohibida la reproducción, distribución, modificación o cualquier otro uso no autorizado de dicho contenido sin nuestro consentimiento expreso por escrito.

#### Enlaces a Terceros:

Nuestro sitio web puede contener enlaces a sitios web de terceros que son proporcionados únicamente como referencia. No tenemos control sobre el contenido, la seguridad o las políticas de privacidad de estos sitios web de terceros. Al hacer clic en estos enlaces, lo haces bajo tu propio riesgo y debes revisar y aceptar los términos y condiciones de esos sitios web antes de utilizarlos.

#### Privacidad:

Nuestra Política de Privacidad describe cómo recopilamos, utilizamos y protegemos tu información personal cuando utilizas nuestro sitio web. Te recomendamos revisar nuestra Política de Privacidad para comprender cómo tratamos tus datos personales.

#### Limitación de Responsabilidad:

Nos esforzamos por mantener nuestro sitio web actualizado, seguro y libre de errores. Sin embargo, no garantizamos la exactitud, integridad o disponibilidad continua de nuestro sitio web. No seremos responsables de ningún daño directo, indirecto, incidental, consecuente o de cualquier otro tipo que pueda surgir del uso o la incapacidad de uso de nuestro sitio web.

#### Modificaciones de los Términos de Uso:

Nos reservamos el derecho de modificar o actualizar estos términos de uso en cualquier momento sin previo aviso. Te recomendamos revisar periódicamente esta sección para estar al tanto de cualquier cambio. El uso continuado de nuestro sitio web después de cualquier modificación constituirá tu aceptación de los nuevos términos de uso.

Si tienes alguna pregunta o inquietud sobre nuestras políticas, por favor, contáctanos. Agradecemos tu visita a nuestro sitio web y esperamos brindarte una experiencia satisfactoria.

