



Términos y Condiciones

De Venta y Servicio

Tabla de contenido

.....0

Política de privacidad2

Condiciones generales.....4

Definiciones operativas5

Devoluciones por cambio de opinión (B2B) – Intercambio sin reembolso.....8

Política de garantía 10

Política de cancelación 13

Política de uso del sitio web 15

Limitación de responsabilidad (general)..... 17

Política de privacidad

En Suministros Hoteleros Costa Rica, nos tomamos muy en serio la privacidad de nuestros clientes. Esta Política de Privacidad describe cómo recolectamos, utilizamos y protegemos tu información personal y cómo la 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, brindar 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; sin embargo, 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 deseas realizar el pago en colones, deberás 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.

Definiciones operativas

Para efectos de estos Términos y Condiciones, se entenderá por:

- **Confirmado:** pedido pagado y validado (verificación de pago y confirmación contra disponibilidad de stock).
- **Procesado:** pedido facturado y entregado al transportista para su entrega.
- **Completado:** pedido entregado al cliente, según comprobante de entrega.

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.

Tiempo de procesamiento

Nuestro equipo se esforzará por procesar y preparar tu 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 tu paquete.

Tiempo de envío

Una vez que tu pedido haya sido Confirmado, comenzará el plazo de envío estimado de 5 días hábiles. Durante este período, coordinaremos la entrega del paquete con la empresa de transporte, ya sea para que lo recoja en nuestra bodega o para entregarlo directamente al transportista, según corresponda, y para que sea trasladado a la dirección de envío indicada por el cliente.

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 tu pedido.

Atención al cliente

Si tienes alguna pregunta o inquietud relacionada con el envío de tu pedido, nuestro equipo de atención al cliente estará disponible para asistirte. Puedes comunicarte a través de los canales de atención especificados en nuestro sitio web.

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 experimentamos un mayor volumen de pedidos. En tales casos, se te informará sobre cualquier cambio en el plazo de envío al momento de realizar la compra.

Costo de envío

El costo de envío del pedido dependerá del tamaño, peso del producto y la ubicación de destino. Antes de finalizar la compra, se te indicará la estimación correspondiente según el tipo de entrega aplicable.

Entregas dentro de la GAM: El costo de envío se calculará de forma variable según las características del pedido y el destino.

Entregas fuera de la GAM: SHCR aplicará un costo fijo de \$7 por concepto de traslado y gestión del paquete desde nuestras instalaciones hasta el transportista. El costo del flete final desde el transportista hasta la dirección del cliente será asumido y pagado por el cliente directamente al transportista, conforme a la tarifa que éste determine para la entrega. SHCR entregará al cliente la guía de envío correspondiente.

Entrega en zonas remotas

Nos esforzamos por llevar nuestros productos a todos los rincones del país. Sin embargo, hay zonas geográficas remotas donde los vehículos de entrega (ya sea del transportista o de SHCR) no pueden ingresar directamente, o donde la ubicación se sale del límite de desvío máximo de la ruta. En estos casos, un mensajero se comunicará contigo para coordinar un punto de encuentro en tu cantón o distrito más cercano. De ser necesario, el transportista podría aplicar un costo adicional para cubrir el desvío o acceso a la zona, el cual será informado durante la coordinación.

Productos sin stock

En caso de que algún producto no se encuentre en stock al momento de realizar tu pedido,

se deberá considerar un tiempo estimado de fabricación de 8 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.

Recepción del pedido (control de daños y faltantes)

Al recibir el pedido (estado **Completado**, el cliente debe revisar el estado externo del empaque y la mercadería. **Cualquier faltante, daño visible o empaque externo comprometido debe reportarse por escrito a SHCR dentro de un máximo de 48 horas naturales desde la entrega**, adjuntando evidencia (fotos/video) y conservando el empaque.

En caso de daño visible al momento de la entrega, se recomienda dejar anotación en la guía o comprobante del transportista al firmar recibido, cuando aplique.

Este plazo aplica únicamente para reportes de entrega (faltantes/daños de transporte) y no habilita devoluciones de productos abiertos, usados o manipulados.

Devoluciones por cambio de opinión (B2B) – Intercambio sin reembolso

SHCR podrá aceptar solicitudes de devolución por cambio de opinión **únicamente para intercambio por otro producto; no aplica devolución de dinero.**

Plazo para solicitar

La solicitud debe ingresarse dentro de un máximo de **5 días naturales** contados a partir del estado **Completado** (entrega al cliente).

Canales oficiales y requisitos

La solicitud debe enviarse a **Ventas@suministroshoteleria.com** y/o al **WhatsApp +506 7141-0855**, indicando **obligatoriamente**:

- Número de pedido y/o factura
- Producto(s) a devolver
- Motivo del cambio

Aprobación sujeta a inspección

Toda devolución por cambio de opinión está sujeta a revisión y aprobación por parte de SHCR una vez recibido el producto. El artículo debe venir:

- Completo (sin faltantes de accesorios, manuales, etc.)
- Sin uso
- Sin daños
- Con el **packaging** en condición apta para reventa
- Con sellos de seguridad intactos cuando aplique

No retornable

No se aceptarán devoluciones de productos que, por su naturaleza o condición, no puedan ponerse nuevamente a la venta, incluyendo, entre otros:

- Productos con señales de uso
- Dañados o incompletos
- Sin empaque o con empaque deteriorado
- Abiertos, manipulados o sin sello de seguridad cuando aplique (por ejemplo, productos de higiene/amenities)
- Productos que no cumplan condiciones de reventa

Costos de transporte

Todos los costos asociados a la devolución por cambio de opinión (incluyendo recogida y/o envío a centros de SHCR) serán asumidos por el cliente.

Modalidad del intercambio

- Si el nuevo producto es de **mayor valor**, el cliente deberá **pagar la diferencia**.
- Si el nuevo producto es de **menor valor**, se generará un **saldo a favor** que deberá utilizarse **en su totalidad en la siguiente compra**, en un plazo máximo de 30 días naturales.

Rechazo por incumplimiento

Si el producto no cumple las condiciones de aceptación, SHCR no procesará el intercambio y el cliente deberá asumir los costos para el reenvío del producto.

Política de garantía

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

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.

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.

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.

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.

Reemplazo: Si no fuera posible realizar una reparación, procederemos con el reemplazo. Te proporcionaremos un producto de reemplazo idéntico o con características similares sin ningún costo adicional:

- En un plazo de 15 días hábiles si el producto es de fabricación local
- O hasta 3 meses si el producto es de un país de origen distinto a Costa Rica y requiere un proceso de nacionalización

Discontinuación o falta de piezas: 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:

- **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 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.

Exclusiones de la garantía

Nuestra garantía no cubre daños causados por:

- Uso indebido, abuso o negligencia
- Alteraciones no autorizadas
- Desgaste normal
- Circunstancias fuera de nuestro control razonable

Además, no podemos garantizar la compatibilidad de nuestros productos con otras marcas o modelos específicos.

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

Cancelación de pedidos

Tienes derecho a cancelar tu pedido antes de que sea **Procesado** (facturado y entregado al transportista) 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.

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.

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.

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; sin embargo, 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.

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 los productos, incluyendo pero no limitado a marcas registradas, diseños, imágenes y contenido, 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.

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.

Limitación de responsabilidad (general)

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.

Contacto

Si tienes alguna pregunta o inquietud sobre nuestras políticas, por favor contáctanos a través de:

- **Correo:** Ventas@suministroshoteleria.com
- **WhatsApp:** +506 7141-0855

Agradecemos tu visita a nuestro sitio web y esperamos brindarte una experiencia satisfactoria.