

CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DE LA PAGINA y COMPRAS EN www.artelec.com

Artelec donde somos Pura Vida, pone a disposición de sus clientes, las condiciones generales de uso para nuestra página www.artelec.com ante lo cual entiende el cliente, que con el uso y navegación del mismo se da por enterado y se tendrán por aceptadas las condiciones del mismo.

Artelec, es una marca propiedad de Almacén Mozel Sociedad Anónima, con cédula de persona jurídica número: Tres ciento uno “cero trece mil ciento setenta y nueve, sociedad constituida bajo las leyes de la República de Costa Rica, la cual es utilizada en sus tiendas y en las tiendas de sus licenciatarios.

Toda la información que es enviada por los clientes a través de nuestras plataformas será tratada según los procedimientos de confidencialidad que la legislación costarricense establece, y por lo cual entiende el cliente que la información que proporcione debe ser información verdadera, veraz y que le pertenece, así como que el medio utilizado para transferirla es reconocido, legal y le está autorizado su uso.

Los precios y promociones que aparecen en la plataforma lo son en colones costarricenses y aplican para todas aquellas compras que se hagan en la página www.artelec.com los cuáles están sujetos a cambios, modificaciones sin previo aviso y disponibilidad del producto y/o promoción. Al precio publicado se le debe de agregar el precio por el envío según se establece en este mismo reglamento.

El cliente podrá cancelar la compra realizada si la misma se realiza antes de que el producto sea entregado. Dicha comunicación se hará al correo electrónico cancelaciondecompra@artelec.com y en caso de que dicha compra se haya cancelado por medio de tarjeta de crédito o débito el cliente y **Artelec** se sujetarán a la autorización del reintegro y a los plazos que establezcan dichas entidades financieras para la devolución del mismo. La negativa de la institución financiera de hacer la respectiva devolución no conlleva más responsabilidad para **Artelec** de hacer la devolución una vez modificada la decisión de la entidad financiera o que una autoridad administrativa o judicial así lo ordene.

En caso de que el cliente solicite algún servicio adicional a instalar o realizar en el producto adquirido, se tendrá por autorizada Artelec para realizar la apertura del producto.

Atención de clientes, consultas.

Artelec, pone a disposición de sus clientes, para efectuar cualquier consulta, aclaración, comentario el siguiente correo electrónico xxxx@artelec.cr y de igual forma queda a disposición en caso de requerirse el envío de consultas y otros por medio de los redes sociales que tenga a disposición la empresa.

Territorialidad.

Las presentes condiciones aplican para la recepción de pedidos a nivel mundial, para realizar entregas únicamente en la República de Costa Rica, y bajo las condiciones de cobertura de territorio, plazo y horarios que más adelante se indicarán, y el cliente podrá adquirir los productos que en la página se publiciten siempre y cuando se tenga la disponibilidad del mismo.

Crédito.

Con solo dar un click en este enlace CREDITO, tendrá acceso al formulario de solicitud de Crédito de **Artelec**, y una vez llenado el mismo con los datos solicitados, nuestro equipo de trabajo realizará la revisión de su solicitud. Es importante que el llenado del formulario de solicitud de crédito, se haga con la información actualizada y correcta, por cuanto un colaborador de nuestro equipo de trabajo se estará contactando con usted, recordándole desde ya que ningún colaborador esta autorizado por cualquier vía que sea, a solicitarle claves de cuentas bancarias, pines de tarjeta de debito o crédito, ni ninguna información de la que se cataloga como información delicada y confidencial.

Medios de pago.

Artelec acepta como medio de pago en esta plataforma, cualquier tarjeta de crédito o débito, así como el pago en efectivo en sucursal, y certificados de regalo. En el caso de programas especiales para el pago con tarjetas de crédito, se podrán realizar de acuerdo a los programas que estén vigentes al momento de la compra. Cualquier medio de pago está sujeto a verificación. En el caso de pago en dinero en efectivo, se recibirá el pago en colones costarricenses y en caso de pago en moneda extranjera, será permitido únicamente el dólar moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, según el tipo de cambio del día de la compra. El cliente conoce y acepta que **Artelec** no es responsable del uso de una tarjeta de crédito o débito en sus comercios, dado a que no puede denegar la compra del artículo, pues la entidad financiera ha autorizado la transacción. Se establecen como montos máximos de compra por medio de la plataforma, la suma de dos millones quinientos mil colones diarios y no más de diez millones de colones mensuales, (ambas sumas en colones o su equivalente en colones) para una misma persona, montos que podrán ser variados previa autorización de **Artelec**.

Comunicaciones al cliente.

Durante el proceso de compra Artelec, va a requerir interaccionar con el cliente, por lo cual es de suma importancia que los datos tales como pero no limitados a nombre y apellidos, cédula de identidad, números de teléfonos, correos electrónicos u otros se registren con claridad, ello en vista de que la factura de compra, garantías y cualquier otro documento de compra, será enviado en especialmente al correo electrónico señalado. En caso de que no se cuente con el producto seleccionado el cliente señala como medio para que se le comunique ello cualquiera de los medios dejados en sus datos personales, los cuáles manifiestan son exactos, vigentes y actualizados, comprometiéndose en caso de cambio o modificar los mismos a realizar un nuevo registro de ello. Desde ya qutoriza el cliente para que a los medios anteriormente citados se le envíe información de productos, promociones y en caso de que ya no desee que le llegue dicha información, deberá enviar a nodeseopublicidad@artelec.com un correo electrónico con su nombre y cédula indicando que no desea se le envíe mas publicidad, para lo cual la empresa con el fin de asegurarse de que ha sido el cliente quién envió ese mensaje podrá confirmar ello a cualquiera de los otros medios dejados.

-

Otras condiciones generales de compra.

1. Las imágenes publicadas son una referencia de productos y sus accesorios, para lo cual **Artelec**, deberá en un plazo no mayor a 48 horas luego de la compra, informar al cliente acerca de la existencia o no de ese producto, según las características solicitadas (color, capacidad, etcâ€¦), ante lo cual puede variar y no será considerado publicidad engañosa; ante tal situación podrá el cliente cancelar la compra o adquirir otro producto.

2. Toda mercadería debe de ser recibido por el solicitante del producto, el cual para los efectos de pago con tarjeta de crédito o débito se entenderá que éste es el autorizado, excepto que él mismo autorice a un tercero para la recepción del producto, caso este en el cual para el retiro podrá el titular del producto enviar nota de autorización de retiro firmada digitalmente al correo electrónico xxxxx@artelec.com y/o llevar ese tercero para realizar el retiro, (i)- copia de la cédula de identidad del titular del producto y original del documento de identidad del autorizado, Dimex o pasaporte del adquirente, (ii)- autorización de retiro, (iii)- copia de la tarjeta de crédito o débito. En caso de que **Artelec** tenga duda de la veracidad de la autorización, podrá solicitar al autorizado de presentar la autorización autenticada por abogado o notario, o solicitarle al titular de producto que se presente a realizar el retiro en forma personal.

3. En caso de que el cliente decida no realizar la compra dentro del plazo de 24 horas, Artelec realizará la devolución del dinero, lo cual se hará a la misma cuenta desde donde ingresó el pago, manifestando desde ya el cliente que renuncia al cobro de suma adicional.

4. **De las entregas.** Las entregas de productos están sujetas a la posibilidad de traslado de los transportistas sean por condiciones climáticas, cierres de carreteras por caso fortuito o fuerza mayor, y se realizarán dentro de la República de Costa Rica. Los tiempos de entrega son de 24 horas a 48 horas en días hábiles en el GAM y en zona Rural de 48 a 72 horas en días hábiles y se harán de lunes a sábado en horario de 9:00 am a 7:00 pm, (no se hacen entrega los domingos) Los plazos comenzarán a correr una vez que toda la orden esté completa, ello en caso de solicitud de varios productos. El cliente entiende y acepta que las zonas a indicar son catalogadas como zonas de peligro y por lo cual no se realizaran entregas en las siguientes zonas **San José:** La Carpio, Uruca. León XIII, Tibas. Tirrases, Curridabat. Colonia Kennedy, Hatillo. 25 de Julio, Hatillo. Cristo Rey, San Sebastián, **Alajuela:** El infiernillo, El infiernillo, El Erizo, Las Gradass, **Cartago:** San Vicente, La Unión. San Diego, La Unión. La Jenny, La Unión. Carmen Lyra, Turrialba, **Heredia:** Guararí, San Francisco. Bajo Los Molinos, San Rafael, **Puntarenas:** El progreso, El Roble. La Camboya, Jacó. Chacarita, El Roble, **Limón:** Cieneguita. Limón 2000. Envaco. Los Lirios. Los Cocos. Los costos de entrega de la mercadería adquirida por el cliente serán asumidos por este a un 100% de acuerdo con la tarifa que Artelec calculará y le notificará previamente al cliente. El costo del envío indicado al momento de la compra cubre únicamente un aproximado de 10 kilómetros contados de la tienda Artelec más cercana a la dirección dada por el cliente, el resto del kilometraje serán cobrados por aparte. Para promociones donde el envío es Gratis cubre únicamente un aproximado de 10 km contados de la Tienda **Artelec** más cercana. El tiempo de entrega no puede ser garantizado en caso de situaciones ajenas a la empresa. Para más información puede escribirnos al correo electrónico xxx@artelec.com En caso de que la dirección dejada por el cliente si bien estando dentro del territorio que cubre la entrega, está la misma dentro de una zona catalogada como zona de peligro según se indicó previo, el producto podrá ser dejado en otra dirección aportada por el cliente o en una de las sucursales de **Artelec**. En caso de que la entrega del producto no se pueda realizar por causas atribuibles al cliente, entiende el cliente y se compromete a coordinar con Artelec para la entrega y ante lo cual dicha coordinación la realizará al correo electrónico xxxxxx@artelec.com

5. **Tasa Cero de Credomatic.** Dicho beneficio estará sujeto para los productos que se determinen, tanto en colones o dólares moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, en los plazos Tasa Cero que Artelec tenga disponible según acuerdo con el Banco emisor, manifestando el cliente que previo a la decisión de consumo ha investigado y entiende las regulaciones, derechos y obligaciones de dicho programa y la solicitud de la aplicación del beneficio entiende el cliente que debe de hacerse previo a la autorización de compra, y las cuotas las cancelará en la moneda pactada entre el tarjetahabiente y el comercio. Devoluciones por comprar con Tasa Cero de Credomatic. Quedará a entera responsabilidad del cliente el trámite de devolución ante la institución financiera propiedad de dicho servicio y se sujetará el cliente a los plazos y requisitos que aquella establezca para la devolución. Artelec le ha explicado al cliente que

cualquier producto adquirido por medio de tarjeta de débito o crédito sea mediante el programa tasa cero u otro, los reclamos por las características del mismo, limitaciones y validaciones de garantía deberán de ser gestionados con Artelec. Entiende de igualo forma el cliente que TASA CERO aplica para mercaderías o servicios pre seleccionados por el Banco Emisor y que estén anunciados en la Tienda Artelec o en la plataforma, según plazo y condiciones establecidos. No aplica el pago TASA CERO para primas, abonos, cancelaciones, pago de servicios, recibos de ahorros, para compra de productos con descuentos promocionales (solamente aplica para precio de lista), no aplica para empleados de Artelec y en conjunto con otras promociones.

6. Habiéndose realizado la compra por parte del cliente y (i)- no fue posible hacer la entrega física, (ii)- no se localiza al cliente a los medios dejados para comunicaciones luego de tres intentos entre llamadas y correos electrónicos, pasados tres días hábiles se anulará la compra sin responsabilidad para Artelec.

7. Para efectos de entendimiento entre las partes se tendrá por **confirmado el pedido** cuando aquel ha sido verificado por Artelec, **alistado del pedido** cuando está en proceso de revisión para el envío al cliente, **mercadería en tránsito** cuando el producto está en tránsito hacia el cliente, **recibido de mercadería**, cuando la misma ha sido recibida por el cliente y **compra cancelada** cuando el cliente o cuando por las razones establecidas en este reglamento el producto no es entregado. En el caso último le será comunicado al cliente, que su compra ha sido cancelada.

8. **Carritos de compra**: Si el cliente no finaliza su compra, autoriza a Artelec para que a cualquiera de los medios dejados le notifique acerca de dicha situación y le consulte acerca del interés de finalizar la compra.

9. La colocación de productos e instalación de los mismos es responsabilidad del cliente, y en el caso de que junto con la compra se ofrezca el ensamble de productos, el cliente debe de suministrar a el o los colaboradores de **Artelec**, las condiciones necesarias de trabajo y queda bajo responsabilidad del cliente colocar el artículo en el lugar deseado por el cliente, máxime cuando son instalaciones de más de una planta, sótano y/o áticos. En el caso de instalación de aires acondicionados Artelec instalará los implementos que trae el equipo y cualquier producto o servicio adicional que se requiera instalar, será responsabilidad del cliente el conseguir los mismos a su costo y el pago de la instalación de aquellos. De igual forma deberá el cliente informar a Artelec al correo electrónico xxxxx@artelec.com acerca de que ya el área esta lista para que **Artelec** coordina las visita.

10. **Entregas fuera del GAM**. Toda entrega fuera del GAM, entiende el cliente que deberá de cancelar una suma adicional para que se le realice la entrega.

11. **Certificados de Regalo**. El certificado de regalo se adquiere en esta plataforma y los certificados de Regalo que ofrece Artelec lo son por las sumas de diez mil, veinte mil, treinta mil, cincuenta mil, cien mil, ciento cincuenta mil, todos en colones costarricense, los cuáles contarán con una vigencia de seis meses a partir de la fecha de compra del mismo, los cuáles entiende el adquirente y beneficiario que lo son para cambiar únicamente por la compra a contado de productos y nunca por dinero en efectivo o pago de cuotas. Se entenderá como beneficiario de un certificado de regalo quién oficialmente se le haya registrado como beneficiario y podrá usarlo dentro del plazo citado total o parcialmente. Una vez adquirido el certificado de regalo al adquirente le llegará el respectivo correo electrónico con el código de uso y no es reembolsable. Al ser un código lo que se entrega no se hace Artelec responsable de la pérdida y mal uso del mismo.

12. **Ventas en tienda por medio de la plataforma**. El pago se deberá de realizar el mismo día de lo contrario la orden será anulada en un plazo de 24 horas.

13. **Condiciones para el retiro o envío de productos.** El cliente podrá solicitar retirar el producto en cualquiera de las tiendas de la cadena Artelec, para lo cual entiende el cliente que si dentro del plazo de 8 días luego de llegado el artículo no hace el retiro y de haberle avisado en tres ocasiones a los medios dejados para comunicaciones acerca de que el artículo puede ser retirado y no lo hace, Artelec podrá anular la venta y realizar el reintegro del dinero.
14. **Garantía de los productos.** Cualquier reclamo de garantía se debe hacer en cualquier tienda de la cadena **Artelec**, y para lo cual se seguirán los procedimientos que las leyes y reglamentos establecen para tal efecto. Las condiciones de garantía del producto son entregadas con cada artículo.
15. **Reintegro de dinero.** En caso de que se deba de realizar un reintegro de dinero al cliente cuando su pago fue por medio de tarjeta de crédito o débito se deberá de hacer la solicitud respectiva y enviarla al correo xxxx@artelec.com y se seguirán los procedimientos que la entidad bancaria establezca. No se realizarán reintegros de dinero cuando el pago haya sido en efectivo o depósito. Para mayor información escribanos al correo xxxxx@artelec.com
16. **Servicio al cliente.** En Artelec estamos para servirle por lo cual cualquier duda, consulta, aclaración u otro que requiera nos puede contactar a nuestro centro de atención de cliente en un horario de lunes a sábado de xxxxxxxx, y/o enviando un correo electrónico a xxxxx@artelec.com
17. **Miscaléneos:** Artelec no solicita información confidencial a sus clientes vía correo electrónico, WhatsApp u otro similar. El cliente podrá verificar la autenticidad de cualquier vínculo, dirección o correo electrónico consultándonos al correo electrónico xxxxx@artelec.com Queda a entera responsabilidad del cliente de sus errores, mal manejo y negligencia en el uso del servicio que se brinda en esta plataforma y para lo cual no se hará responsable de cubrir pérdidas o sustracciones del que sea objeto.
18. **Marcas y otros.** Artelec es una marca de Almacén Mozel y se prohíbe el uso de la misma sin el consentimiento respectivo

Manifiesto que he leído y entendido en su totalidad las condiciones anteriores, aceptando las mismas en su totalidad.