

## **ESTIMADO CLIENTE**

Para nosotros en BlueHome es muy importante que usted lea detalladamente los términos y condiciones que se describen a continuación para poder brindarle la mejor experiencia de compra en línea.

Éstos aplicarán para la navegación del sitio web **www.bluehomecostarica.com** y los servicios ofrecidos. Nos reservamos el derecho de modificar, agregar y/o eliminar las condiciones total o parcialmente en cualquier momento, a nuestra discreción, sin necesidad de previo aviso.

El uso de este sitio web y la aceptación de las siguientes políticas implican su acuerdo con los términos y condiciones que se establecen a continuación. Si no está de acuerdo con dichos términos y condiciones por favor no hacer uso de esta plataforma o contactarnos si existen dudas adicionales.

## **COLORES, FOTOGRAFÍAS E IMAGEN DE BLUEHOME**

Todo el contenido de este sitio web es propiedad de Blue Home Hospitality SRL. El mismo no puede ser copiado, reproducido, duplicado, transmitido, vendido, publicado, distribuido o explotado de ninguna manera para propósitos de terceros. Todos los materiales aquí dispuestos son propiedad de BlueHome por lo que su uso es exclusivo.

## **PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS**

Estamos constantemente actualizando la información y las fotografías de los productos; sin embargo, los colores y dimensiones pueden mostrarse de forma diferente dependiendo del tipo de pantalla que esté utilizando. De tal manera, no podemos garantizar que lo que se muestre en su dispositivo sea exacto a la realidad.

Se debe leer cuidadosamente la descripción de lo que incluye cada producto ya que los accesorios de ambientación no están incluidos.

## **DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS**

Los artículos ofrecidos en nuestro sitio web podrían ser exclusivos para compras en línea, por lo que podrían no estar disponibles en tienda física.

Los precios y promociones pueden cambiar sin previo aviso. Los precios y promociones presentadas en este sitio web pueden ser diferentes a los precios y promociones en nuestra tienda física. Los precios presentados aquí incluyen el impuesto de venta.

El precio indicado en la transacción será respetado a la hora de realizar la compra. En caso de que el producto elegido no se encuentre en inventario, se le notificará al cliente por medio del correo electrónico indicado al registrarse.

## **FUNCIONAMIENTO DE LA COMPRA EN LÍNEA**

• El cliente debe iniciar sesión, donde se le solicitará la información personal básica (nombre, cédula, dirección, teléfono, correo electrónico), esto con el fin de crear la cuenta (usuario y contraseña). Una vez realizado este paso, el cliente puede ingresar directamente desde "*Mi Cuenta*".

• El cliente puede explorar cada una de las categorías que se muestran al lado superior derecho de su pantalla y agregar al "*Carrito*" las cantidades que desea de cada ítem.

• Una vez se seleccione *Finalizar Compra*, deberá indicar la dirección de destino para calcular el costo de envío o bien indicar si retira en tienda física.

• Cuando el cliente realiza el pago y el pedido pasa a estado "*Pendiente*", hasta que se verifique dicho pago. Luego se contactará al cliente para confirmar su solicitud.

• Una vez revisado el pago, se procede a facturar y a enviar el paquete a la dirección del destinatario que el cliente haya indicado.

• Se facilitará la guía de envío, para que el cliente pueda darle seguimiento al estado del envío del paquete.

• Se realizará el servicio post-venta, para verificar con el cliente que su pedido haya sido entregado, además de conocer el servicio brindado.

## **SERVICIO AL CLIENTE**

Si el cliente desea contactarnos para realizar consultas sobre su pedido puede hacer a los siguientes canales:

• Correo electrónico: [compras@bhcr.com](mailto:compras@bhcr.com)

• WhatsApp: +506 8307-3501

## **POLÍTICA DE GARANTÍA**

Los artículos comprados en [www.bluehomecostarica.com](http://www.bluehomecostarica.com) cuentan con una garantía de 30 días hábiles que corren a partir de la fecha de la entrega del producto, según la Ley 7472 y su reglamento. Esta garantía cubre sobre defectos de fábrica y no es aplicable en caso de mal uso del producto. Esta garantía aplica únicamente para el territorio de Costa Rica.

Ante cualquier reclamo o trámite, el cliente debe presentar el producto, la factura de compra original e indicar ampliamente el problema ocurrido con el producto. Este reclamo o trámite puede realizarse en la tienda física o bien redactarlo y enviarlo al correo [compras@bhcr.com](mailto:compras@bhcr.com) y adjuntar las fotografías que validen el problema.

Blue Home Hospitality SRL tendrá un plazo no mayor a 15 días hábiles para realizar las revisiones necesarias y proceder con la reparación en caso de que aplique. Esas revisiones del producto se realizarían con los proveedores correspondientes para determinar si aplica la garantía sobre el mismo.

Una vez terminadas estas revisiones se le informará al cliente por medio del correo electrónico utilizado a la hora del registro.

No se aceptan reclamos de garantía con respecto a los productos que habiendo realizado el análisis técnico previamente indicado, se determina que los desperfectos hayan sido ocasionados por inadecuada manipulación del cliente, desgaste normal, modificación del producto, selección de producto incorrecto o la apropiación indebida.

El producto con defectos de fábrica se puede cambiar por uno nuevo, exactamente igual, salvo que ya no se disponga en inventario, en donde Blue Home Hospitality ofrecerá un producto similar; o en todo caso que el cliente no desee quedarse con el producto ofrecido, se procede con la devolución del dinero, por el precio pagado que aparece en la factura de compra, más el costo del envío, si éste fue pagado por el cliente. La devolución del dinero se realizará solamente en este caso.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PAGO**

Para su seguridad y la de sus datos, todas las transacciones que se realizan en nuestra tienda [www.bluehomecostarica.com](http://www.bluehomecostarica.com) son seguras y están cifradas, siendo procesadas a través de la pasarela de pagos implementada con el Banco Lafise que respalda nuestras operaciones. Toda transacción queda sujeta a la verificación y aprobación respectiva.

La información de su tarjeta de crédito o débito nunca será almacenada, por lo que se puede comprar con total tranquilidad y confianza en nuestra tienda en línea.

Nuestro sitio web cuenta con un Certificado SSL (Secure Socket Layer), el cual provee seguridad al realizar sus transacciones en nuestra tienda. El SSL es un protocolo de seguridad utilizado en Internet, que permite establecer un canal de comunicación seguro entre su computador y nuestro servidor al enviar datos encriptados.

### **Formas de Pago:**

• Tarjeta de crédito o débito a través de nuestra pasarela de pagos en la tienda en línea.

• Transferencia bancaria a nuestra cuenta en el Banco Lafise.

En compras en línea, no se pueden utilizar notas de crédito, tarjetas de regalo o puntos como medio de pago.

Blue Home Hospitality SRL se desliga del manejo y uso de tarjetas de crédito y/o débito robadas debido a que nuestro sitio web no puede negar la venta cuando el banco emisor ha autorizado la transacción y los datos registrados en nuestro sistema de venta coincidan con los del registro.

Blue Home Hospitality SRL no está obligado a entregar tarjetas de regalo o pedidos cuando los datos de los mismos estén incompletos o erróneos, en dichos casos se solicitará que el tarjetahabiente se presente en la sucursal más cercana con su cédula y tarjeta con la que realizó la compra para verificar la información, posterior a dicha verificación se entregará la tarjeta de regalo o pedido al cliente acreedor de la compra.

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ENVÍO**

Los pedidos realizados a través del sitio web [www.bluehomecostarica.com](http://www.bluehomecostarica.com) serán despachados hacia la sucursal de Correos de Costa Rica entre martes y viernes antes de medio día. Correos de Costa Rica será la plataforma utilizada por la tienda en línea para realizar los envíos de pedidos, por lo que Blue Home Hospitality SRL se guiará por las Políticas y Condiciones de esta entidad. Los mismos se pueden ver en el siguiente enlace: Términos y Condiciones Correos de Costa Rica. El costo del envío será asumido por el cliente y éste dependerá del peso de los productos y del destino. Es importante recordar que nuestra tienda está ubicada en zona rural, por lo que el tiempo de entrega podrá ser un poco mayor, aunque normalmente no toman más de 8 días hábiles. El cliente deberá revisar que la dirección de entrega brindada sea la correcta para evitar problemas con la entrega.

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE RETIRO EN TIENDA FÍSICA**

Si la compra se realiza para retirar en tienda, se le notificará la fecha y la hora al cliente en la que dichos productos estarán listos para retirar. Esta notificación se realizará al correo electrónico que se utilizó en el registro.

El cliente deberá traer la factura y la tarjeta con la que realizó la compra para poder hacerle entrega del pedido. En caso de que un tercero sea el que vaya a retirar la compra, debe estar previamente autorizado al correo [compras@bhocr.com](mailto:compras@bhocr.com) y presentar la documentación requerida.

### **POLÍTICA DE CAMBIOS**

Aceptaremos cambios de productos elegibles en condición nueva y perfecta, sin uso/aptos para vender, con nuestra exclusiva discreción en un tiempo de 30 días de realizada la compra y con su factura respectiva. Los productos deben incluir todas las etiquetas y empaques originales.

Si la compra se realiza a través de nuestra tienda en línea y el cliente quiere realizar un cambio, debe comunicarse con Servicio al Cliente en un máximo de 48 horas una vez recibido el producto. Una vez hecho el aviso, tiene máximo 30 días naturales para hacer efectivo el cambio.

En el caso que la devolución corresponda a un artículo que haya sido comprado en una promoción, el monto a favor para canjear por otra mercadería será el indicado en la factura y no el del precio regular del artículo.

Para realizar un cambio de mercadería, el cliente puede presentarse en nuestra tienda, o bien, enviar el paquete por cualquier medio asumiendo su costo de envío hacia la tienda y el costo de envío de nuevo hacia su destino. Siempre junto con el producto debe presentarse o enviarse su factura de compra original.

Blue Home Hospitality no realiza reintegros de dinero.