

# GARANTÍAS y Derecho por Retracto

## Derecho de Devoluciones por Retracto

Las devoluciones de dinero aplica al ejercer el derecho de retracto para compras efectuadas a través de la Tienda Virtual ([www.kapoaventura.com](http://www.kapoaventura.com)), redes sociales tales como Facebook o Instagram y aplicaciones como Whatsapp, eventos y condiciones previstos en la ley 7472 Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor, en su artículo 40, y su reglamento N° 37899-MEIC, el cual concede el Derecho de Retracto, para hacer efectiva la rescisión del contrato dentro de los ocho (8) días naturales contados partir del perfeccionamiento de la venta.

El plazo indicado correrá a partir del día siguiente a la recepción del aviso de rescisión o a la devolución de la mercadería.

La devolución de dinero por el o los productos comprado se puede solicitar por estos medios:

- Escribimos al correo [ventas@dreamlift.net](mailto:ventas@dreamlift.net)
- Enviando un mensaje al Whatsapp de la empresa al (506) 8813-5466
- En nuestra tienda física, Tienda Kapo Aventura, ubicada en San Joaquin, Flores, Heredia, de la iglesia católica, 100 mts Norte y 150 mts Oeste, local mano izquierda

Requisitos que debe cumplir el cliente que son obligatorios:

1.- Para aplicar el derecho de retracto el cliente deberá enviar un escrito, por medio de correo electrónico o al número de WhatsApp antes indicados, solicitando el retracto de la compra y dejando constancia del envío o entrega del producto. El consumidor también podrá presentarse personalmente en el domicilio del comerciante con el producto adquirido, si ya lo tuviera en su poder.

2.- El producto deberá de estar en su empaque original. El mismo no debe de acusar apertura, o señales de forzamiento para su apertura, o daños que permitan entender que el producto fue sacado de su empaque original.

3.- Si el producto no contaba con un empaque, deberá de encontrarse en perfecto estado de conservación y limpieza, y exhibir las etiquetas originales del producto sin vulnerar de ninguna forma. El producto deberá de evidenciar que no fue utilizado por el cliente.

4.- Se exigirá en todo momento la factura electrónica o número de orden, que permita verificar la fecha de su emisión, así como la identidad de la persona física o jurídica que adquirió el producto.

5.- Indicar si desea el reintegro de dinero por medio de reversión del pago (aplica para pagos por medio de tarjeta de crédito o débito) o bien por medio de Transferencia

Electrónica, si es por transferencia, el cliente deberá indicarnos el número de cuenta respectivo a su nombre.

La devolución se realizará a nombre de la persona consignada en la factura, en caso de requerir la devolución a nombre de otra persona deberá presentarse una carta de autorización y copia de la cédula de identidad o personería jurídica vigente.

El Derecho de Retracto implica para las partes que el negocio de compra-venta no se lleva a cabo, por lo que es obligación del cliente devolver el producto en su estado original pues se trata de un producto nuevo que no ha tenido ningún uso.

En caso de que se cumplan con los requisitos anteriormente mencionados, Dream&Lift S.A. le devolverá la suma total pagada por el producto, este pago no incluye los gastos de transporte, los cuales deben ser asumidos por el comprador, sin que se hagan descuentos o retenciones.

La devolución se hará en un plazo máximo de ocho (8) días naturales una vez recibido el producto. El plazo indicado correrá desde el día siguiente a la recepción del aviso de rescisión, salvo que el comprador ya tenga en su poder las mercaderías, en cuyo caso correrá desde el día siguiente a su devolución.

El reintegro se realizará en el domicilio del vendedor y en dinero efectivo.

En caso de que las partes acuerden otra cosa, el reintegro se realizará de forma y a través de alguna de las siguientes formas:

- Transferencia Electrónica: Se realizará a nombre y número de cuenta que se nos indique por parte del cliente.
- Reversión del pago: Se efectúa a la misma cuenta o tarjeta de crédito, desde la cual se realizó la compra en la tienda en línea.
- Sinpe Móvil: Se realizará a nombre y número de cuenta que se nos indique por parte del cliente.

Tenga en cuenta que los gastos de envío para devolver los productos y ejercer su Derecho de Retracto, corren por su cuenta.

## Condiciones de Garantías

Dream&Lift S.A. Costa Rica, en el tema de las garantías se rige por las leyes aplicables de la República de Costa Rica: Ley de promoción de la competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 y su reglamento N° 37899-MEIC.

La garantía otorgada es válida únicamente para el territorio de Costa Rica, y se extenderá por un plazo mínimo de 30 hábiles a partir de la fecha de compra o recepción del producto (compras online) salvo que el producto especifique un plazo mayor el cual prevalece, la empresa será la encargada de gestionar ante el fabricante la cobertura de la misma por el tiempo estipulado bajo las condiciones que el fabricante designe para tal fin.

Comercializamos productos con altos estándares de calidad, por lo tanto, son totalmente garantizados. por los proveedores de cada marca.

Sin embargo, si el producto llegase a tener defectos de calidad a pesar de su uso adecuado durante la vigencia de la garantía, o llegase imperfecto, se procederá como se indica a continuación.

### **Proceso de solicitud de Garantía**

Para iniciar con el proceso de garantía el cliente deberá sin excepción, cumplir con los siguientes puntos:

1. Presentarse con el producto en la tienda Kapo Aventura ubicada ubicada en San Joaquin, Flores, Heredia, de la iglesia católica, 100 mts Norte y 150 mts Oeste, local mano izquierda.
2. Presentar la factura electrónica con los datos del cliente, certificado de regalo, número de orden o comprobante de pago en caso de compras mediante la tienda en línea.
3. Entregar el producto y/o accesorios a los funcionarios de la tienda para su documentación. En caso de prendas de vestir o calzado, los productos deben ser entregados en buenas condiciones higiénicas, limpios y secos.

En caso que la compra se realizara por medio de la tienda en línea y el cliente se vea imposibilitado a presentarse a nuestras sucursales, podrá gestionar el proceso de garantía escribiéndonos al correo [ventas@dreamlift.net](mailto:ventas@dreamlift.net) detallando y evidenciando (fotografías) el daño presentado en el producto y enviarnos los productos por medio de Correos de Costa Rica o algún otro medio que considere seguro y pertinente a la siguiente dirección:

Dream&Lift SA

Atn. Ventas Tienda Online

[ventas@dreamlift.net](mailto:ventas@dreamlift.net)

de la iglesia católica, 100 mts Norte y 150 mts Oeste, local mano izquierda.

San Joaquin, Flores, Heredia,

Tel: (506)2219-7991 / Whatsapp: (506) 8813-5466

### **Evaluación del producto**

Una vez recibido el producto objeto del proceso de garantía, se coordinará la evaluación técnica del producto.

Posterior a esta evaluación, se estará brindando al cliente un informe técnico en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles con respecto al daño presentado y se le indicará como se procederá en caso de aplicarse la garantía

### **Aplicación de la garantía**

En los casos en que se determine por medio del informe técnico que el producto puede ser objeto de reparación, y que esta no implica una depreciación, desnaturalización del bien, modificación de sus características, disminución de la calidad o imposibilite su uso por parte del cliente, se le estará comunicando a los medios de notificación señalados en la Boleta de Garantía, que el producto aplica para la reparación y se solicitará su “visto bueno” por escrito para proceder con la misma, la cual se realizará sin costo alguno para el cliente y en plazo no mayor de 15 días naturales una vez recibida la autorización. Cuando se supere este plazo, el comerciante debe proveer al consumidor un bien de similares características para ser utilizado por ese plazo.

Una vez entregado el producto al cliente, empieza a regir nuevamente el plazo mínimo de 30 días hábiles de garantía. En caso de repetirse el desperfecto, se realizará el cambio del producto o bien la devolución del dinero según la elección del consumidor en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.

Cuando los productos no admitan reparación, se procederá con el cambio por uno en igualdad de condiciones, en caso de no contar con el mismo producto, se realizará el cambio por uno de la misma especie y/o características similares que sea del agrado del cliente. Igualmente se puede coordinar con el cliente para la devolución del dinero.

### **Gastos de Transporte**

Cuando las solicitudes de garantía sean aprobadas, los gastos por transporte del producto corren por parte de la Empresa. En caso de rechazarse la garantía, el cliente deberá cubrir los costos de envío del producto a su dirección de origen o bien, podrá solicitar retirarlo en alguna de nuestras sucursales sin costo alguno en un plazo de ocho (8) días naturales.

### **Exclusiones de la garantía**

Las siguientes son exclusiones a la garantía de los productos, en caso que el informe técnico respectivo determine una de estas condiciones, no se dará garantía:

- No se han seguido las instrucciones detalladas de uso o el daño se determine provenga de la mala utilización del producto por parte del cliente.<sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
- El producto tuvo contacto con productos con químicos, tintas, detergentes o blanqueadores que generen manchas o decoloración de las telas.
- No se han seguido las instrucciones brindadas en las etiquetas del cuidado correcto del producto.<sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
- El daño o avería es producto del uso incorrecto del producto o su utilización para fines diferentes a su naturaleza.
- El producto fue alterado, violentado o modificado por el cliente.<sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
- El daño o avería es producto del desgaste normal del producto.<sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
- Por la naturaleza del uso (disfrute de actividades al aire libre) no podemos garantizar daños por abrasión.