

Política de Envíos y Devoluciones

DISTRIBUIDORA CARBONE CR S.A., con cédula de persona jurídica número 3-101-693704, con dirección en San José, 25 metros al sur del Banco Davivienda, Boulevard La Uruca, emite la presente política de envíos y devoluciones, el cual aplica para productos adquiridos en las compras a través de la página web carbonestore.cr

Sobre los Envíos

Cuando el consumidor proceda a realizar la compra a través de la página web, debe tener en cuenta que Distribuidora Carbone CR S.A solo hace envíos en territorio nacional, por lo que debe de indicar si desea retirar la compra en la tienda Carbone Costa Rica, a través de Carbone Express (dentro del gran Área Metropolitana) o bien si desea que el envío se realice por medio de una empresa de envíos de encomienda de su preferencia.

- **Retiros en tienda Carbone Costa Rica:**

Distribuidora Carbone CR S.A ubicada en San José, 25 metros al sur del Banco Davivienda, Boulevard La Uruca.

En horario de lunes a jueves de 07:30 a.m. a 05:30 p.m. y viernes de 07:30 a.m. a 05 p.m.

Los pedidos que ingresan después de las 03:30 p.m. quedarán para entregar al día siguiente.

El consumidor debe de esperar un aproximado de 2 a 3 horas para que la empresa proceda con la preparación del pedido, además se les recuerda a todos los clientes que no se preparan pedidos en horario nocturno.

- **Carbone Express y/o Envío a Domicilio:**

Cuando el consumidor en la compra indique que desea que su pedido sea enviado por Carbone Express y/o envío a domicilio, debe tener en cuenta que el pedido será entregado en un plazo aproximado de 24 a 96 horas después de realizada la compra.

Además, Distribuidora Carbone CR S.A., aclara que este servicio aplica únicamente para entregas dentro del gran área metropolitana (San José y Cartago) siendo los tiempos aproximados para cada área los siguientes:

- **San José** (24 a 48 horas después de la verificación del pago)
- **Cartago** (48 a 96 horas después de la verificación del pago)

El costo por envío será variable para cada cliente ya que este va a depender de la dirección de entrega que el consumidor indique al momento de la compra, por lo que el sistema automáticamente le va a proporcionar el costo del envío antes de realizar el pago total.

Los clientes que realicen compras de un monto superior o igual a la suma de Cien mil colones (**₡100.000,00**) el costo del envío será gratis en la gran área metropolitana.

IMPORTANTE:

En los casos que la dirección de entrega sea zonas rojas o de difícil acceso, se coordinará vía telefónica con el cliente entrega en punto de encuentro.

- **Envíos por empresa de encomiendas de preferencia del cliente, (envíos fuera de la gran área metropolitana):**

Cuando el consumidor en la compra indique que desea que su pedido sea enviado por una empresa de encomiendas de su preferencia debe de indicar el nombre exacto de la empresa, también debe tener en cuenta que el pedido será entregado en un plazo aproximado de 48 a 96 horas después de la verificación del pago.

Distribuidora Carbone Costa Rica S.A. aclara a todos los clientes, que los costos que se indican a continuación solo cubren el costo del envío desde nuestra sucursal ubicada en San José, 25 metros al sur del Banco Davivienda, Boulevard La Uruca, hasta la sucursal de la empresa de encomiendas indicada por el cliente. Por lo que se destaca, que El Cliente debe asumir el costo que la empresa seleccionada de encomiendas realice por la entrega hasta su destino final.

Los envíos fuera de la gran área metropolitana cuentan con un costo de cuatro mil colones (**₡ 4.000,00**) más impuestos.

Para envíos dentro del gran área metropolitana el costo por envío será variable para cada cliente ya que este va a depender de la dirección de entrega que el consumidor indique al momento de la compra, por lo que el sistema automáticamente le va a proporcionar el costo del envío antes de realizar el pago total.

Los clientes que realicen compras de un monto superior o igual a la suma de Cien mil colones (**₡100.000,00**) el costo del envío será gratis en la gran área metropolitana.

NOTA:

En casos de fuerza mayor fuera del control de Distribuidora Carbone CR S.A., no garantiza la entrega dentro de los plazos aproximados anteriormente indicados aplicado para todo tipo de envíos, sin embargo, la empresa se está comunicando a la brevedad posible con el cliente para comunicarle los inconvenientes.

Sobre las Devoluciones

En caso que el consumidor realizara la compra en línea y no se cuente con las existencias en el inventario del producto, será contactado por un asesor de ventas de Distribuidora Carbone CR S.A. para coordinar el envío de un producto alternativo, devolución del dinero o nota de crédito.

- El trámite de devoluciones queda sujeto a la autorización y revisión del supervisor logístico.

- El tiempo máximo para devoluciones de productos es de 8 días naturales, contado a partir del día siguiente a la entrega del producto.
- Para poder proceder con el cambio o revisión del producto, todo producto debe de incluir su factura comercial y debe ser entregado en nuestra tienda, no se realiza acarreo de las mismas.
- De ser aprobada la devolución el cliente puede solicitar la compra de otro artículo y/o producto o la acreditación de un saldo a favor, aplicable únicamente al titular de la factura.
- No se aceptarán productos defectuosos o dañados, usados o que no cuenten con su empaque original.
- No aceptamos devoluciones de material cortado o fuera de su estado original (tubos, láminas, mallas, cables, platinas, ángulos, materiales varios).
- No se aceptan devoluciones de consumibles tales como: brocas, abrasivos, pastas, soldadura y consumibles varios; después que la mercancía haya salido de nuestro local.
- Distribuidora Carbone CR S.A. se reserva el derecho de modificar los términos de su política de envíos y devoluciones en cualquier momento.

Recibo/Retiro de mercancía:

El consumidor acepta que al momento de recibir y/o retirar la mercancía se le tome una fotografía o fotocopia a su documento de identificación o al de la persona que él haya designado responsable para recibir y/o retirar la mercancía.

Sin ningún otro particular;

Gerencia Administrativa