



Steinsol
Soluciones inteligentes

Las siguientes políticas aplican para las compras realizadas a la empresa o en los locales de Steinsol de Costa Rica SRL, cédula de persona jurídica número: 3-102-870900 (Steinsol), quien a su vez 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.

Las compras realizadas en grandes superficies comerciales, ecommerce o en tiendas de otros distribuidores autorizados, sólo pueden ser devueltas o cambiadas directamente contactando al vendedor original.

Ten presente que Steinsol de Costa Rica SRL, se reserva el derecho de aceptar los cambios, devoluciones o garantías según el resultado del análisis del producto, verificando el estado de este y las condiciones establecidas en las presentes políticas.

Política de Cambios

Si deseas hacer un cambio de alguno de nuestros productos comprados, puedes hacerlo de manera presencial en nuestra tienda Steinsol ubicada en Ulloa Heredia, Mody Plaza local 17.

Las condiciones para realizar un cambio son:

1. Es obligatorio presentar su factura electrónica o número de orden, informando el número de cédula registrado. Si el producto se adquiere a nombre de una persona jurídica indicar la razón social y su número de cédula jurídica.
2. Productos que se encuentren en promoción o con descuento pueden cambiarse por productos aplicados dentro de la misma promoción. Los productos en liquidación no aplican para cambios, solamente se otorga la garantía correspondiente.

Se requiere que el(los) producto(s) que se pretende(n) cambiar se encuentre(n) en las mismas condiciones y características en que ha(n) sido recibido(s), en consecuencia, el(los) productos deberá(n):

- Contar con las etiquetas, marquillas y su empaque original.
- El producto no debe estar usado.
- El producto no debe estar modificado o alterado de su estado original.
- No deben de haber transcurrido más de 72 horas naturales desde la fecha de facturación o bien de recepción del producto en caso de compras en la tienda en línea.
- Los productos se cambian solamente una (1) vez, por factura emitida.



El cambio del producto se efectuará por un producto de igual o mayor valor, en caso de un valor superior se realizará el cobro de dinero por la diferencia.

Si el cambio se hace por un producto de menor valor, se aplicará una “Nota de Crédito” por la diferencia en dinero. La nota crédito en tienda es válida por un periodo de (6) meses.

Los productos en liquidación no aplican para cambios, solamente se otorga la garantía correspondiente.

Todos los cambios están sujetos a disponibilidad de inventario.

Devoluciones por Derecho de Retracto

Las devoluciones de dinero sólo aplican al ejercer el derecho de retracto para compras efectuadas a través de la Tienda Virtual (www.steinsoluciones.com), y en los 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 días naturales contados partir del perfeccionamiento de la venta.

Siempre y cuando los bienes objeto del contrato se encuentren en los términos y condiciones exigidos por la Empresa para realizar el proceso autorizado por este artículo.

Si desea la devolución de dinero por el o los productos comprados, puede solicitarlo por estos medios:

- Escribirnos al correo info@steinsoluciones.com
- Enviando un mensaje al Whatsapp de la empresa al (506) 7206-9493
- En nuestra tienda Steinsol ubicada en Mody Plaza Ulloa Heredia

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 o SINPE Móvil el cual debe estar 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.

Cuando la compra se realice a nombre de una persona jurídica, el cliente deberá enviarnos copia de la personería 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, Steinsol de Costa Rica SRL. 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 (10) días hábiles una vez recibido el producto, 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 Movil: Se realizará la transferencia al número solicitado el cual debe estar a nombre del cliente.

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

Devoluciones por compras no reconocidas

Corresponden a las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico donde la compra es una transacción no reconocida o solicitada por el cliente y el pago se realizará por medio de una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio de pago electrónico.

En este caso el cliente deberá comunicarse al correo info@steinsoluciones.com o por medio del Whatsapp de la empresa al (506) 7206-9493 indicando que la transacción no fue realizada por su persona y presentar el reclamo al emisor del medio de pago electrónico utilizado para realizar la compra para tramitar “Contracargo” respectivo y que se proceda a reversar la transacción al comprador por medio de la entidad bancaria.

Otras Devoluciones aplicables a compras por comercio electrónico

Se procederá con la reversión del cargo aplicado o la devolución del dinero pagado por el cliente mediante nuestra tienda en línea cuando:

1-. No se haya recibido el producto comprado dentro del tiempo informado en la política de entrega. Se procederá con la reversión del pago o devolución del dinero dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación por parte del cliente.

Esta devolución no aplica si la entrega del paquete no pudo ser realizada en el plazo establecido por alguna omisión o dato erróneo brindado por el cliente al consignar los datos de entrega en el proceso de compra del producto.

2-. El producto entregado no corresponda a lo solicitado o esté defectuoso. Se procederá con la devolución del dinero si así lo desea el cliente en un plazo de cinco (5) días hábiles posterior a la recepción del producto enviado erróneamente o que presente defectos.



Condiciones de Garantías

Steinsol de 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).

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 a nuestra tienda Steinsol ubicada en Mody Plaza y detallando el desperfecto detectado.
- 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. Todos 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 nuestra sucursal, podrá gestionar el proceso de garantía escribiéndonos al correo info@steinsoluciones.com 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:

Steinsol						CR
Atn.		Garantías		Tienda		Online
Mody	Plaza	Local	17	frente	a	Cenada.
Heredia,			Heredia,			Ulloa
Tel: (506) 2237-0135 / Whatsapp: (506) 7206-9493						

Evaluación del producto

Una vez recibido el producto objeto del proceso de garantía, el mismo se estará trasladando de la tienda a las oficinas centrales de la empresa en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm, donde 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 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.

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 en un plazo no mayor a 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.

También se podrá realizar un registro con el saldo a favor del cliente (Nota de Crédito) aplicable a una nueva compra, o bien, coordinar con el cliente para realizar la devolución del dinero. En caso de aplicarse la nota de crédito, esta tendrá una vigencia de seis (6) meses contados a partir de la fecha de su emisión.

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 8 días naturales.

Exclusiones de la garantía

Las siguientes son exclusiones a la garantía de los productos, en caso de 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.
- El producto tuvo contacto con productos con químicos, tintas, detergentes o blanqueadores que generen decoloración.
- El daño 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.
- El daño es producto del desgaste normal del uso correcto.
- El equipo(s) fueron manipulados por algún tercero sin previa autorización
- El cliente no informo en el debido plazo de alguna falla o vicio encontrado en el equipo(s)