

Términos y Condiciones

Es importante para *Francisco Llobet e Hijos S.A.*, que usted como cliente en línea lea, conozca y acepte nuestros términos, políticas y condiciones, esto con el fin de facilitarle la visita a nuestro sitio web.

Todos los materiales incluidos en este sitio y dominio www.tiendallobet.com, son propiedad de *Francisco Llobet e Hijos S.A.*, por lo que son de uso exclusivo. Nuestras oficinas centrales están ubicadas en Alajuela centro calles 2 y 4.

Imágenes de los artículos: serán lo más parecidas a la realidad, sin embargo podrían sufrir alguna diferencia, dependiendo del tipo de equipo que posea cada usuario.

Disponibilidad de la mercadería: los artículos ofrecidos en la página web podrán ser exclusivos de este sitio y estar o no disponibles en las tiendas físicas, según así disponga *Francisco Llobet e Hijos S.A.* Los precios y artículos podrán variar sin previo aviso, según las existencias de los mismos, pero al momento de realizar una compra el precio indicado en la transacción será respetado.

Política de Compra

Funcionamiento de la compra online: 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. Una vez seleccionados los artículos en *Mi Lista*, puede definir cuáles de estos comprará y se registrarán en el *Carrito*, y seleccionar finalizar compra. Una vez seleccionado “Finalizar compra”, deberá indicar la dirección de destino para el calcular el costo de envío o bien indicar si retira en alguna de las tiendas. El cliente realiza el pago y el pedido estará pendiente, hasta que se verifique dicho pago. Y se estará contactando 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 postventa, para verificará con el cliente, que su pedido haya sido entregado, además de conocer el servicio brindado.

Plazos de entrega:

Opción 1: La entrega se llevará a cabo por medio del servicio EMS- Courier de Correos de Costa Rica, plazo máximo de entrega 5 días hábiles.

Cuando el cliente sea visitado para la entrega del pedido y por algún motivo no se encontrara, se hará un segundo intento, de no ser posible entregar el paquete, el mismo será devuelto a la sucursal más cercana de la compañía de envío y se tratará de contactar al destinatario, vía telefónica, para coordinar la entrega.

Opción 2: Si el cliente lo desea podrá retirar el paquete en alguna de nuestras tiendas, si así lo especifica. Tienda Llobet Alajuela Tienda Llobet Grecia Parqueo La Rambla

Los despachos o entregadas de mercadería se realizan de lunes a viernes de 9 a.m. a 5:00 p.m. y una vez que se le confirme al cliente que puede retirarlo o bien si la entrega es por medio de Correos de Costa Rica, se le indicara el número de guía.

Horarios de entrega: Los horarios de entrega podrán variar, dependiendo del lugar de destino, sin embargo el mismo se realizará de lunes a viernes, en el transcurso del día.

Cobertura de entrega: Los paquetes serán entregados en el Territorio Nacional, en la dirección del destinatario indicada por el cliente, siempre y cuando el lugar este localizado en el GAM, en zonas rurales específicamente en las cabeceras de provincia y del cantón.

Si algún paquete es solicitado para ser entregado en zonas restringidas, nos basaremos en el procedimiento de entrega que maneja Correos de Costa Rica para dichas zonas, el cual consiste en la entrega de los envíos en la sucursal más cercana; o localizando mediante una llamada telefónica al destinatario correspondiente.

Dirección correcta: El cliente debe utilizar la dirección estandarizada tanto para el remitente como para el destinatario. Deberá incluir la siguiente información: Nombre del destinatario o empresa
Señas de dirección bien exacta, con todos los puntos de referencia posibles Provincia, Cantón y Distrito Código distrital, País.

Requisitos para entregar el producto: Todo paquete será entregado, en la dirección indicada por el cliente y el mismo debe ser recibido por la persona quien realizo la compra, de no ser así el paquete podrá ser recibido por otra persona mayor de edad, teniendo una autorización de la persona quien realizó la compra, dicha persona deberá firmar de recibido con su nombre, firma y número de cédula.

Tarifas de envío: El costo de envío dependerá: del artículo seleccionado (peso del artículo) y del lugar de destino (tomará en cuenta la dirección del destinatario). Esta tarifa de envío será reflejada en el apartado *Comprar* cuando el cliente está en el proceso de facturación.

Política de Seguridad de los Medio de Pago y almacenamiento de Datos Financieros.

Para tu seguridad y la de tus datos, todas las transacciones que realizas en nuestra tienda www.tiendallobet.com son seguras y están cifradas, siendo procesadas a través de la pasarela de pagos implementada con el Banco Nacional de Costa Rica, que respalda nuestras operaciones. Toda transacción queda sujeta a la verificación y aprobación respectiva.

Nuestra tienda www.tiendallobet.com **NO almacena ni guarda datos de tarjetas de crédito o débito** (números, fechas de vencimiento ni códigos CVV) en sus servidores. La plataforma www.tiendallobet.com actúa estrictamente como el canal de comunicación seguro hacia las instituciones financieras autorizadas. Todas las pasarelas de pago integradas en el sitio web cuentan con la certificación bancaria internacional **PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)**, la cual regula el tratamiento, procesamiento y almacenamiento ultra seguro de datos financieros directamente en los servidores del banco o procesador de pago.

Nuestra página web www.tiendallobet.com 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: Tarjetas de Débito o Crédito, Master Card / Visa (Excepto American Express)
Credix a 1 mes, 3 meses y 6 meses Paypal Transferencia

Política de Protección de Datos Personales

Francisco Llobet e Hijos S.A. es una empresa que está comprometida con la protección y

confidencialidad de los de datos personales de sus clientes, por lo que los mismos son tratados y almacenados en servidores seguros, estos con el fin de comunicar sobre sus pedidos, productos, descuentos u ofertas.

Para poder realizar transacciones en nuestro sitio www.tiendallobet.com, es indispensable que el cliente facilite los datos personales que se indican como obligatorios, los cuales serán utilizados para dicho propósito. Es obligación del cliente suministrar datos exactos, reales y actualizados, de lo contrario nuestra empresa no se compromete a concluir las transacciones que se encuentren en proceso. Estos datos serán incorporados en bases de datos seguras, propiedad de Francisco Llobet e Hijos, S.A., con el fin de gestionar sus pedidos.

Al realizar la compra en línea el cliente puede incorporarse en nuestro Programa de Cliente Platino y sus datos serán incorporados en bases de datos propiedad de Francisco Llobet e Hijos S.A. en donde serán tratados con la misma seguridad y confidencialidad. Estos datos se utilizarán para comunicar a sus clientes sobre productos, servicios, promociones y otros, así como actualizaciones de la plataforma del sitio web, para ofrecer un trato personalizado.

****Ver Programa de Cliente Platino**

Es importante aclarar que www.tiendallobet.com cuenta con un protocolo de seguridad HTTPS mediante un certificado de seguridad SSL (Secure Socket Layer). Esto garantiza que toda la información que viaja entre el navegador del cliente y el servidor de la tienda corre de forma encriptada, impidiendo que terceros puedan interceptar, ver o modificar los datos personales.

Limitaciones (Transparencia): Como buena práctica de la industria, la seguridad del ecosistema también depende de que el usuario mantenga su sistema operativo y navegador actualizados, utilice antivirus y no comparta sus credenciales de acceso.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley No. 8968 de Protección de la persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cliente puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición del uso de sus datos, comunicándolo por escrito al correo llobetonline@llobet.co.cr

Entidad certificadora de los sistemas de seguridad: Los certificados SSL encargados de la encriptación web del sitio son generados y respaldados mundialmente por la entidad certificadora Let's Encrypt (fundación global de seguridad respaldada por corporaciones como Google, Mozilla y Cisco). La configuración de seguridad de los servidores de Nidux cuenta con una calificación A+ otorgada bajo las auditorías de Qualys SSL Labs. Las pasarelas de pago externas están certificadas directamente bajo el estándar de la entidad internacional **PCI Security Standards Council**.

Política de Garantía

Los artículos comprados a Francisco Llobet e Hijos, S.A. sean artículos de primera línea, compras web, artículos en oferta o artículos en exhibición 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.

El cliente debe presentarse con el producto comprado y su factura de compra original en alguna de las tienda de Francisco Llobet e Hijos S.A., indicando ampliamente el problema ocurrido con el producto. La empresa tendrá un plazo no mayor a 15 días naturales, para realizar las revisiones del

caso y proceder con la reparación, en caso que aplique. Esas revisiones del producto serían análisis técnicos con especialistas en el producto o con los proveedores correspondientes, para determinar si aplica la garantía sobre el mismo. A más tardar al término de este plazo se le informará al cliente, si se aplica la garantía, de lo contrario se le entregará un documento indicando las razones por las que no aplica.

Se aplican las siguientes condiciones: La garantía cubre defectos de fábrica sobre mercadería de precio regular, prendas en oferta y apartados. 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 más producto en inventario, en donde Llobet ofrecerá un producto similar. En caso de proceder con la devolución del dinero, este dese ser por el precio pagado que aparece en la factura de compra, más el costo del envío, si éste fue pagado por el cliente.

Política de aplicación del Derecho de Retracto

Para todas las compras realizadas en www.tiendallobet.com o cualquier otro medio de venta digital que utilice Llobet, el cliente tendrá Derecho de Retracto, en los siguientes 8 días hábiles posteriores a la fecha de la factura, según la Ley 7472 y su reglamento, bajo la siguiente política y condiciones:

Este derecho aplica solamente en compras realizadas en www.tiendallobet.com o cualquier otro medio de venta digital que utilice Llobet.

Para aplicar este Derecho el cliente debe: Informar el deseo de retractarse de la compra, por escrito en alguno de los siguientes medios: WhatsApp 8747-3145 o al correo llobetonline@llobet.co.cr, dentro del plazo anteriormente indicado. Entregar el artículo en una de nuestras tiendas físicas, en este caso en Llobet Alajuela (Calle 4, Avenida Central) o en Llobet Grecia, ubicada en el Mall Ingenio Plaza Grecia. El artículo debe devolverse sin uso y en las mismas condiciones en que fue adquirido, incluyendo sus empaques, accesorios y literatura adjunta, como etiquetas originales de marca. En todos los casos, se deberá además regresar la factura original.

Excepciones para el uso del Derecho de Retracto: El mismo no aplica en ropa interior, ni vestidos de baño por disposiciones del Ministerio de Salud. Tampoco aplica a vestidos de fiesta, ni trajes enteros. No aplica en la compra de telas, ya que las mismas han sido cortadas a solicitud del cliente, según su necesidad de metraje.

Francisco Llobet e Hijos S.A. contará con un plazo máximo de ocho días naturales para restituir al comprador todos los importes recibidos por el precio del producto, lo cual no incluye los cargos por envío. Este reintegro se realizará en dinero en efectivo, en alguna de nuestras tiendas físicas.

Política de cambios o devoluciones

Todo cambio de productos, se rige por la política de cambios de mercadería de Llobet, la cual se detalla a continuación:

Para hacer efectivo cualquier cambio, el artículo debe traerse en perfectas condiciones, no debe haber sido utilizado y conservar sus etiquetas originales de marca, así como la factura de compra respectiva, con un plazo máximo de 30 días naturales de emitida.

Se aclara que no se aceptan devoluciones en la ropa íntima, ni vestidos de baño, por normativa del

Ministerio de Salud. Tampoco se aceptan devoluciones en vestidos de fiesta ni trajes enteros. Para todos estos casos, sugerimos estar muy seguro de su talla, al momento de realizar su compra.

En el caso que la devolución corresponda a un artículo que haya sido comprado en una promoción u oferta de la página web ó tiendas, el monto que tendrá a favor el cliente para canjear por otra mercadería será el indicado en la factura y no el del precio regular del artículo, a la hora del cambio. Sin embargo, si el cambio corresponde a la misma prenda que compró, pero en diferente talla, en este caso se mantiene el precio de oferta, aunque dicha prenda tenga otro precio a la hora del cambio.

El cliente puede escoger si lleva el mismo artículo en diferente talla o diferente color, pero también puede cambiarlo por otro diferente, con las restricciones indicadas en el párrafo anterior. Llobet no hará reintegro de dinero en efectivo por cambios de mercadería.

Para realizar un cambio de mercadería, el cliente puede presentarse en alguna de nuestras tiendas (Alajuela o Mall Plaza Grecia), o bien, enviar el paquete por cualquier medio a nuestra empresa, asumiendo el cliente 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.

Francisco Llobet e Hijos S.A. se compromete a no exceder los 8 días hábiles para realizar estos cambios de mercadería.

Política de Reclamo sobre Compras

Cuando el envío de la compra se realice por el Sistema de Reparto de Llobet, y el cliente sospecha que el paquete fue manipulado inadecuadamente o viene algún artículo quebrado, deberá abrir el paquete antes de firmar el recibido, para reportarlo.

Para todo faltante o daño en el artículo, deberá informarlo al correo electrónico llobetonline@llobet.co.cr, o al Whatsapp 8747-3145. Igualmente puede proceder a llenar el formulario de reclamo

En un plazo máximo de 8 días naturales, se estará contactando al cliente para verificar el problema y dar la solución adecuada para cada caso.

Si desea puede guardar o imprimir los términos anteriores, para su mayor tranquilidad