

# Condiciones de Compra de Productos

El sitio web [www.lancostore.com](http://www.lancostore.com) (en adelante, la "Plataforma") es propiedad única y exclusiva de Lanco & Harris MFG. Corp. S.A (en adelante, "LANCO").

Quien se registre y/o compre productos de LANCO en la Plataforma (en adelante, el "Usuario"), acepta de forma expresa y sin reservas las presentes Condiciones de Compra de Productos, los Términos y Condiciones Generales y la Política de Privacidad publicados en la Plataforma (en adelante y conjuntamente, el "Contrato"). Estos documentos se complementan y constituyen de forma integral la relación contractual entre LANCO y el Usuario (considerados conjuntamente como las "Partes" e individualmente como la "Parte"). Su observancia y cumplimiento es exigible para las Partes. Todo Usuario deberá ser mayor de dieciocho (18) años.

Las Condiciones de Contratación aplicarán a toda transacción de productos de LANCO (considerados conjuntamente como "Productos" e individualmente como "Producto"), a través de la Plataforma. Tales transacciones serán consideradas válidas y vinculantes luego de que el Usuario finalice exitosamente el Procedimiento de Compra según se describe a continuación.

## I. Procedimiento de Compra

El Procedimiento de Compra se llevará a cabo en su totalidad por Internet, por lo que bastará tener acceso a Internet para realizar cualquier compra.

### A. Registro del Usuario en la Plataforma

El Usuario necesitará un nombre de usuario y contraseña (en adelante, la "Cuenta") para poder realizar compras de Productos y disfrutar de otras funcionalidades de la Plataforma. La apertura de la Cuenta no tendrá ningún costo. La Cuenta será personal e intransferible. El Usuario deberá acatar los términos de creación, actualización y eliminación de la Cuenta que constan en la Plataforma, sección perfil.

Para comprar Productos, el Usuario deberá completar el formulario de compra en la sección "carrito" y seguir las indicaciones que se encuentran en este enlace: <https://www.lancostore.com/como-comprar>

Todos los datos incluidos por el Usuario en la Plataforma deberán ser reales, exactos, ciertos y completos. El Usuario deberá proporcionar todos los datos requeridos y

catalogados como obligatorios, de lo contrario LANCO no podrá tramitar su compra.

## B. Información y disponibilidad de Productos

Una vez abierta la Cuenta, el Usuario tendrá acceso a toda la información relacionada con los Productos y su disponibilidad. Tal información estará actualizada y podrá ser encontrada en la Plataforma, sección "categoría de productos". La información incluye, pero no se limita a:

- 1) Tipo.
- 2) Modelo.
- 3) Imágenes.
- 4) Descripción y especificaciones técnicas.
- 5) Instrucciones para utilizar adecuadamente los Productos, e Información sobre los riesgos que atañe al uso al que se destinan los Productos, para su salud, seguridad y ambiente (instrucciones deben estar en idioma español).
- 6) Precio.
- 7) Descuento o promoción (de ser aplicable).
- 8) Opciones de financiación.
- 9) Disponibilidad.
- 10) Disponibilidad de envío a domicilio.
- 11) Plazo de garantía.
- 12) Advertencia en caso de tratarse de Productos usados, reconstruidos, de retorno o exhibición.
- 13) Advertencia de que no existen en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un Producto determinado.

LANCO se reserva el derecho de modificar la información de los Productos en cualquier momento y sin dar aviso previo al Usuario. Las modificaciones no afectarán los pedidos o compras que ya se hubieren realizado o que hayan sido confirmados por LANCO.

El precio de los productos incluirá los impuestos correspondientes.

## C. Selección de Producto y Validación de Compra

Luego de ver la información y disponibilidad de los Productos, el Usuario podrá proceder a su selección en la misma sección "categorías" y detalle de productos en cada una de ellas, de la Plataforma. Una vez seleccionado el Producto o Productos de interés, el Usuario deberá seleccionar el botón "Comprar". De inmediato la Plataforma guiará Usuario al formulario de Datos de Facturación, Envío y Selección de Método de Pago.

## D. Datos de Facturación, Dirección de Envío y Selección de Método de Pago

En este formulario el Usuario incluirá datos personales, de facturación y sobre la dirección de entrega de los Productos seleccionados para compra. Además, elegirá alguno de los métodos de pago disponibles y completará la información correspondiente sobre el pago, hasta confirmar la compra. Métodos de pago disponibles:

- 1) Tarjeta de crédito o débito.

Los métodos de pago podrán incluir comprobaciones y autorizaciones por parte de entidades emisoras. Si tales entidades no autorizan algún pago, el Usuario no podrá finalizar el Procedimiento de Compra, quedando automáticamente cancelada la solicitud o pedido. Lo anterior, sin responsabilidad alguna para LANCO.

Los datos relacionados a las tarjetas de crédito o débito utilizadas no serán registrados ni guardados por LANCO.

Todos los pagos electrónicos mediante tarjetas de crédito o débito se realizarán en tiempo real, a través de un sistema de pagos seguro, proporcionado por una entidad financiera externa ajena a LANCO, por lo que al momento de la transacción no habrá intervención de LANCO.

Una vez realizado el pago, LANCO remitirá al Usuario un correo electrónico con dos documentos: i) documento con el detalle de la compra; y ii) factura legal en formato digital. En tales documentos constará al menos lo siguiente:

- 1) Razón social de LANCO; nombre del consumidor; sus respectivos números de cédula, de persona física o jurídica.
- 2) Identificación de los Productos transados.
- 3) Precio efectivamente cobrado.
- 4) Si se trata de bienes usados, reconstruidos, de retorno o cualquier otra condición similar, deberá indicarse expresamente.
- 5) Dirección exacta y teléfono de LANCO.
- 6) Cualquier otro aspecto que LANCO considere conveniente.

LANCO emitirá la factura a nombre de la persona o entidad que indique el Usuario en el apartado correspondiente. La factura será necesaria para hacer valer la garantía de los Productos.

## E. Entrega de la compra realizada

Salvo acuerdo contrario entre las Partes, los Productos comprados por el Usuario serán enviados a la dirección física indicada por éste en "pagos y envío"

El Usuario podrá obtener información detallada sobre la entrega de la compra realizada en "tus ordenes".

### **Costo del envío**

Para compras mayores de 5,000.00 colones, el envío será gratis. Para compras menores de 5,000.00 colones, el envío tendrá un costo de 1,500.00 colones exactos. El costo del envío será comunicado al Usuario de forma automática a la hora de completar los datos de facturación, antes de formalizar la transacción, y vendrá como un costo adicional al precio del Producto.

### **Proveedor del transporte**

El proveedor o proveedores de transporte contratados por LANCO para entregar los Productos cuentan con la capacidad, recursos y experiencia necesarios, así como con el personal técnico y profesional idóneo y equipo e infraestructura de primera línea, para llevar a cabo tales entregas. Además, cuentan con todos los permisos y autorizaciones para operar en Costa Rica.

### **Plazo de entrega**

Los Productos comprados serán enviados al Usuario en un máximo de 24 horas en el GAM y 48 horas fuera del GAM a partir del día natural siguiente al momento en que se formaliza el pedido, con la confirmación de la compra por parte de LANCO. En caso de imprevistos tales como, pero sin limitarse a, falta de Productos y días festivos, el Usuario será debidamente notificado, para que pueda desistir o modificar el envío.

El Usuario podrá darle seguimiento a su entrega a través de "tus ordenes", con el número de identificación del pedido.

Si un pedido no es recibido por el Usuario, deberá comunicarse con el sistema de soporte de la plataforma por medio del chat en línea o por [www.facebook.com/lancocentroamerica](https://www.facebook.com/lancocentroamerica).

## Destinos de entrega

A través de la Plataforma, LANCO habilita envíos a todo el territorio nacional. El Usuario podrá solicitar pedidos personalizados a través del Centro de Asistencia.

## II. Garantía y servicio posventa

Todos los Productos son originales, nuevos y sin defectos. En caso de que el Usuario reciba Productos viciados o defectuosos, deberá comunicarlo a LANCO a través del Centro de Asistencia, en un plazo de 30 días y deberá presentar la factura original de compra desde la recepción efectiva.

El Centro de Atención indicará al Usuario la información requerida y el procedimiento a seguir para devolver, sustituir, reparar el Producto u obtener un reembolso o rebaja de precio, siempre que este se encuentre dentro del plazo de garantía. Tales gestiones serán gratuitas para el Usuario. Cada caso será tratado por LANCO de forma individual.

LANCO tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles para responder al reclamo del Usuario y un plazo máximo de treinta (30) días hábiles a partir de la recepción del Producto para repararlo y/o restituirlo.

Plazos de garantía de los Productos: 30 días o según especificación de la etiqueta.  
Alcance territorial de la garantía: 30 días o según especificación de la etiqueta.

La garantía no incluye defectos ocasionados por negligencia del Usuario, uso o manipulación indebida del Usuario, instalación incorrecta del Usuario o Productos sometidos a desgaste por su uso normal.

Además, la garantía no aplicará en caso de que los vicios y defectos del Producto se hayan informado al Usuario previamente y consten por escrito en la factura o en documento aparte, en el momento de la contratación y el Usuario los acepte.

## III. Derecho de retracto

Los Usuarios podrán ejercer su derecho de retracto, sin responsabilidad, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al perfeccionamiento de la venta. Ante tal situación, el Usuario deberá cumplir con el siguiente procedimiento:

- A. Comunicar a LANCO su intención de ejercer su derecho de desistimiento a través del Centro de Asistencia.
- B. Enviar el Producto a LANCO a la dirección indicada por LANCO, en el plazo indicado por LANCO. El Producto deberá ser entregado en las mismas condiciones en que fue recibido, incluyendo sus empaques, accesorios y literatura adjunta.

Los gastos que puedan derivarse de la devolución de Productos según esta cláusula, serán en todo caso, única y exclusivamente asumidos por el Usuario.

El derecho de retracto no procederá en los siguientes casos:

- A. Cuando los Productos por su naturaleza sean consumibles, perecederos o que no puedan ser revendidos, una vez hayan sido instalados o usados.
- B. Cuando los Productos deban ser confeccionados o elaborados a la medida, o importados por encargo especial de acuerdo a las necesidades propias del Usuario; si LANCO demuestra que al recibir el aviso de rescisión ya había confeccionado o preparado los Productos, o enviado la orden de compra irrevocable al proveedor extranjero.

#### IV. Denegación

LANCO se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier compra, cuando: i) confirme que los datos facilitados por el Usuario son falsos o inexactos; ii) confirme que la solicitud de compra no se ajusta al Contrato o ha sido realizada con intenciones fraudulentas; iii) confirme amenazas que puedan impactar negativamente a LANCO, su imagen corporativa o propósito comercial; iv) confirme la existencia de pagos pendientes del Usuario por algún Producto o servicio contratado anteriormente.

#### V. Centro de Asistencia

LANCO mantendrá un centro de soporte técnico (en adelante, "Centro de Asistencia") a disposición del Usuario, para atender incidentes o consultas

relacionados con la Plataforma y los servicios y funcionalidades habilitados en la misma. El Centro de Asistencia permanecerá activo de lunes a viernes de 8 am a 5:30pm y podrá ser accesado por el Usuario a través de los siguientes medios chat en línea o [www.facebook.com/lancocentroamerica](http://www.facebook.com/lancocentroamerica).

Última actualización: 10 de junio del 2020