

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO

Bienvenidos a la página Tienda Laticrete, administrada por Laticrete de Costa Rica, cédula 3-101-104606. Las presentes condiciones que se detallan a continuación aplicarán a todo lo referente a la navegación del sitio web Tienda Laticrete y los servicios o productos ofrecidos en la misma. **Alcance:** Nuestro objetivo principal es garantizar la navegación y experiencia de compra en esta web. Al mismo tiempo, se busca establecer políticas claras para el buen funcionamiento tanto de nosotros como del cliente al momento de la compra. El cliente acepta los términos y condiciones de este acuerdo, al realizar cualquier compra. Adicionalmente, está consciente que cualquier oferta, producto, promoción o servicio puede verse modificados según las políticas comerciales de la empresa. **Actualizaciones:** Laticrete de Costa Rica se reserva el derecho de modificar sus políticas de compra, precios, método de pago y otros reglamentos sin previo aviso. **Representaciones y limitaciones de uso:** El cliente está consciente que la compra de cualquier producto o servicio adquiridos en esta web no pueden usarse con fines de reventa, ya que, las mismas están prohibidas y conllevan responsabilidad judicial por venta fuera de la red de distribución autorizada por Laticrete de Costa Rica. Por lo tanto, no puede hacerse ningún uso comercial sin previa autorización de la marca. **Creación de Cuentas:** El cliente acepta que al momento de la creación de su cuenta en Tienda Laticrete no puede controlar el acceso e información que comparta con un tercero, ya que, cada vez que usen su identificación esta web considerará que el tercero está autorizado por el propietario de la cuenta para acceder y comprar. Usted reconoce que será el único responsable de toda las compras y uso que dicha persona realice, por lo tanto, se compromete a cuidar sus datos para evitar daños futuros. **Distribución:** El cliente acepta que Laticrete de Costa Rica realiza la distribución de sus productos a través de un tercero, por lo cual los datos que proporcione sobre su dirección de envío deben contar con los datos completos de provincia, cantón, distrito y cualquier otra información para su eficiente entrega en el tiempo estipulado de entrega. **Propiedad Intelectual:** El cliente que accede a esta web acepta que todo el contenido de la web, gráficos, imágenes, músicas, logotipos son propiedad de Laticrete de Costa Rica, por lo tanto, su uso se encuentra prohibido y no pueden ser usados sin previa autorización, así como el uso de contenido, reproducciones, transmisión o venta. **Eventos:** Laticrete de Costa Rica no se hace responsable de retraso de la empresa de entrega por eventos que estén fuera de nuestro control, tales como, pero sin limitarse a: huelga o cualquier clase de protesta, disturbios civiles, incendios, tormentas, inundaciones, epidemia o cualquier evento de fuerza mayor y que origine a que la empresa de distribución detenga la provisión de sus servicios.

POLÍTICAS DE COMPRA Nos reservamos el derecho de rechazar cualquier pedido o restringir las cantidades, lo cual se le notificará al cliente por medio de correo electrónico según los datos que proporcionó. El cliente acepta que las personas menores de edad tienen prohibido hacer compras en nuestro sitio web y proporcionar su información personal. Usted manifiesta que es mayor de edad y tiene la capacidad legal para adquirir nuestros productos en el sitio web. En caso de que el cliente desee que la factura de su compra sea electrónica, deberá solicitarlo al momento de su registro o de realizar su pedido, y proporcionar la información requerida al efecto. De otra manera no se podrá hacer posterior a facturado el pedido. Tras comprar y pagar, el cliente recibirá un recibo de dinero. Laticrete de Costa Rica emitirá una factura electrónica fiscal en un plazo máximo de 5 días hábiles con la información de facturación provista para estos efectos en el momento de la compra. El cliente podrá comprar todos los productos y servicios que se encuentren en la web, sujeto a la existencia de los mismos en nuestros inventarios. Los productos y ofertas ofrecidos en la página web y en las tiendas físicas pueden variar.

POLÍTICAS DE PROMOCIONES Y OFERTAS El cliente acepta que todas las ofertas, descuentos y promociones propuestas en esta web se limitan al territorio de la República de Costa Rica, y que

solo son válidas para pedidos online durante el periodo de validez de esta. El cliente entiende que los códigos promocionales que reciba a través del correo electrónico o cualquier otro canal de comunicación oficial de la empresa solo serán utilizados para comprar en esta web y solo aplica para compras online, además de que los mismos solo serán utilizados una sola vez por el tiempo de validez estipulado. Las promociones enviadas vía correo electrónico solamente aplican cuando el cliente así lo autorice. En caso de que el cliente no desee seguir recibiendo ofertas promocionales debe informarlo a **tienda@laticrete.co.cr** para proceder con la eliminación de sus datos en el sistema. Las promociones y ofertas de los productos aplicarán hasta agotar existencias, y se hará referencia en las mismas a la cantidad y calidad de los productos ofrecidos. Al momento de publicitar promociones y ofertas, se informará a los clientes en qué consiste la rebaja del precio unitario del bien, el plazo o duración de esta y la mercancía disponible, cuando su cantidad amerite que el público esté debidamente informado.

POLÍTICAS DE PRECIOS El cliente acepta que los precios que figuran en esta web vienen indicados en colones (impuestos incluidos) y están sujetos a cambios sin previo aviso, no obstante, el precio final se mantendrá una vez haya sido pagado, y no se generarán cambios en la facturación. Los precios presentados en esta web no incluyen los gastos de envío, ya que los mismos se incluirán en el carrito de compras cuando se va a generar la compra y de manera expresa en la facturación final.

MÉTODOS DE PAGO El pago de los pedidos realizados en esta web es exclusivamente en colones (CRC). Laticrete de Costa Rica ofrece al usuario la modalidad de pago con Tarjeta de Crédito o Débito por medio de Pasarela de Pago (Visa, Mastercard y Amex). El pago bajo esta modalidad es totalmente segura y cifrada bajo un servidor de validación bancaria del banco BAC Credomatic. Adicionalmente, Laticrete de Costa Rica ofrece al usuario la posibilidad de pagar su compra a través de la plataforma Sinpe Móvil al número 6170-9748. Laticrete de Costa Rica no se hace responsable de pagos realizados a cuentas bancarias o números de Sinpe Móvil que no sean propiedad de la empresa. En caso de generar el pago por cualquiera de las modalidades mencionadas en el punto 3, Laticrete de Costa Rica deberá confirmar la existencia de los fondos en sus cuentas bancarias antes de aprobar la compra. Para agilizar la confirmación del pedido, se pide al cliente enviar el comprobante a **tienda@laticrete.co.cr** o al **Whatsapp de Servicio al cliente +506 64437491**. Laticrete de Costa Rica se desliga del manejo y uso de tarjeta de crédito robadas, ya que, nuestro portal no puede negar la venta luego de la autorización del banco emisor. Laticrete de Costa Rica se reserva el derecho de rechazar un pago si no cumple con las condiciones de seguridad y autenticación del banco administrador de la pasarela de pagos. No se aceptan pagos contra entrega.

POLÍTICAS DE ENVÍO Los productos solicitados en el sitio web no se pueden enviar fuera del territorio costarricense. El envío de su pedido se procesará una vez el pago haya sido procesado por nuestro sistema de pago. El cliente reconoce que los costos de envío corren por su cuenta, y que no serán reconocidos o reembolsados por la tienda. Cuando se contrate el envío de productos con terceros, Laticrete de Costa Rica no se hará responsable de su compra en caso de robo, hurto, extravío o asalto en el proceso de transporte. Si el cliente brinda datos incorrectos o cualquier información errónea que impida el envío del paquete a su destino final, el pedido regresará a nuestro centro de distribución y notificaremos al cliente de esta situación. Una vez corregido el error del cliente, este deberá pagar nuevamente el costo de envío. El cliente acepta que Laticrete de Costa Rica maneja una metodología de envío en el territorio costarricense a través de las modalidad y plazos señalado debajo:

A. ENTREGA EN SUCURSAL:

El cliente podrá retirar los productos comprados en Tienda Laticrete una vez que reciba la aprobación de su pago. El cliente será notificado por correo electrónico y/o mensaje de Whatsapp.

Para ello, Laticrete de Costa Rica dispondrá de tres ubicaciones, una de las cuales deberá ser escogida por el cliente al finalizar el pedido: **LATICRETE Barrio Cuba, San José:**

Horario: 8:00 am a 5:00 pm de Lunes a Viernes

Ubicación: Hospital, San José, San José

Dirección en Waze: <https://tinyurl.com/LatBoCuba>

Tiempo de entrega: 3 horas hábiles después de confirmado el pago del pedido o antes si se brinda confirmación por parte de Servicio al Cliente.

LATICRETE Alajuela, El Cacao:

Horario: 8:00 am a 5:00 pm de Lunes a Viernes

Ubicación: Tambor, Alajuela, Alajuela

Dirección en Waze: <https://tinyurl.com/LatCacao>

Tiempo de entrega: 72 horas hábiles después de confirmado el pago del pedido o antes si se brinda confirmación por parte de Servicio al Cliente.

LATICRETE Guanacaste, Colorado:

Horario: 8:00 am a 5:00 pm de Lunes a Viernes

Ubicación: Colorado, Abangares, Guanacaste

Dirección en Waze: <https://tinyurl.com/LatColorado>

Tiempo de entrega: 72 horas hábiles después de confirmado el pago del pedido o antes si se brinda confirmación por parte de Servicio al Cliente.

B. ENTREGA A DOMICILIO:

Se ofrecerán 2 modalidades de entrega a domicilio con costo: **Envío por Correos de Costa Rica:**

El cliente puede seleccionar esta modalidad de entrega siempre que esté disponible. La disponibilidad de esta forma de envío dependerá de la cantidad de ítems y peso total de la orden, así como de las políticas de servicio de Correos de Costa Rica.

Una vez seleccionada la opción de entrega, el costo del servicio y los impuestos asociados se reflejarán en el carrito de compras. Asimismo, el cliente obtendrá automáticamente una guía de seguimiento propia de Correos de Costa Rica que se actualizará según el progreso del envío. Este número de guía lo puede ubicar en la información del pedido, comienza con las letras "PY".

El tiempo de entrega bajo esta modalidad es de 2 días hábiles tras confirmar la compra en el GAM (Gran Área Metropolitana) y 5 días hábiles fuera del GAM. Laticrete de Costa Rica se compromete a hacer entrega oportuna del pedido a Correos de Costa Rica y no es responsable por cualquier

atraso generado a partir de la recolección del pedido por parte del operador. **Envío regular LATICRETE (GAM solamente):**

Esta modalidad de entrega es a través de la flotilla de Logística de Laticrete de Costa Rica y/o terceros. Este servicio se ofrecerá única y exclusivamente para entregas en el GAM. En caso de dudas, se solicita al cliente verificar la ubicación de entrega antes de comprar, comunicándose a nuestro **Whatsapp de Servicio al cliente +506 64437491** o al correo **tienda@laticrete.co.cr**.

En caso de que la entrega esté fuera de los confines del GAM y el cliente haya seleccionado esta modalidad de despacho, Laticrete de Costa Rica podrá cancelar la orden o bien cargar un servicio extra de transporte para cubrir los costos fuera del GAM. En caso de proceder con la tarifa adicional, esta será cotizada por la empresa según las condiciones y se comunicará al cliente para obtener su aval. El extra-costeo deberá abonarse según los medios de pago habilitados y será a partir de este momento en que se despachará el producto.

El tiempo de entrega máximo para el GAM es de 3 días hábiles tras confirmarse la orden y su pago. El costo de esta modalidad de transporte se reflejará en el carrito de compras una vez que el cliente seleccione la modalidad.

Consideración general para todas las formas de envío: Tras seleccionar la forma de envío, el cliente deberá ingresar la información requerida de la forma más clara y específica posible. Laticrete de Costa Rica no se responsabilizará por entregas con información imprecisa e inexacta; la empresa realizará todo lo posible para comunicarse con el cliente cuando haya dudas sobre el punto de entrega. En cuyo caso no pueda determinarse con exactitud la ubicación de entrega, o esta ubicación varíe de lo convenido en el proceso de compra o bien no sea posible comunicarse con el cliente para reconfirmar el sitio de entrega, la empresa cancelará la orden y regresará los materiales a bodega.

POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS Las devoluciones de los artículos deben hacerse en un periodo no mayor de 7 días calendario, para proceder con sus cambios, artículos equivocados, vencidos o dañados. En caso de que el artículo a devolver esté alterado, el mismo no aplica para su devolución o cambio. Los artículos catalogados como kits o ideas de regalos no aplican para su devolución. Los artículos con promoción no aplican para su devolución. El cliente está de acuerdo en que, al momento de proceder con la devolución del artículo, el mismo estará sellado, en su caja o envoltura original y sin símbolo de haber sido usado. Al momento de la devolución, el cliente proporcionará los datos de su pedido, fecha de la compra y nombre. Se requiere la factura original para su devolución y que la persona que regrese el artículo sea la misma que la de la compra. En caso de que el cliente reciba un artículo defectuoso, vencido o dañado, comuníquese al correo del servicio al cliente **tienda@laticrete.co.cr** antes de los 7 días calendario de vigencia del período de devolución. En caso de haber recibido un producto defectuoso, el cliente tendrá la posibilidad de cambiarlo por otro de la misma categoría y condiciones, o en su defecto, podrá optar por adquirir una nota de crédito por la misma suma de dicho artículo, la cual podrá utilizar dentro de un plazo de noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha de devolución del producto, para adquirir otra mercancía en la tienda online.

CANCELACIÓN DE PEDIDO Y RETRACTO Si el cliente así lo desea, puede cancelar su pedido en un tiempo no mayor a 24 horas de haber realizado la compra. Deberá informarnos de su decisión por el correo electrónico **tienda@laticrete.co.cr** o comunicándose con nosotros vía telefónica a los números indicados en el sitio web. Laticrete de Costa Rica no realiza devoluciones de dinero. En caso de cancelar una orden, se confeccionará una nota de crédito al cliente que podrá usar como un saldo a favor para la compra en el sitio web. La empresa no realizará notas de crédito para respaldar los gastos de envío que se hayan incurrido al momento de la cancelación. Para aplicar una nota de crédito, el cliente deberá comunicarse primeramente con Laticrete de

Costa Rica vía correo electrónico **tienda@laticrete.co.cr**. En caso de que el cliente así lo desee, tendrá la posibilidad de ejercer el derecho de retracto (posibilidad de anular la compra) en un plazo máximo de 8 días naturales a partir de la fecha de entrega del producto. Esta notificación debe generarse enviando un correo electrónico a la siguiente dirección **tienda@laticrete.co.cr**. En este correo electrónico se debe indicar el número de la factura, nombre completo del Usuario, su número de identificación personal y su teléfono. Laticrete de Costa Rica se comunicará con el Usuario en un plazo máximo de 7 días hábiles con el fin de coordinar la devolución del dinero y la entrega del producto.

POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y COOKIES Laticrete de Costa Rica garantiza que todos los datos proporcionados por nuestros clientes están protegidos bajo la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley No. 8968, y Reglamento Decreto Ejecutivo NÂ° 37554-JP. Todos los datos proporcionados a Laticrete de Costa Rica en la República de Costa Rica serán incluidos en un archivo de datos automatizado para proporcionar los servicios solicitados por los usuarios en esta web. Laticrete de Costa Rica recopila información a través de cookies sobre contenido, páginas visitadas, datos personales, historial de transacciones, información del dispositivo, teléfonos, dirección, correo electrónico y cualquier otra información con el objetivo de personalizar su experiencia de compra, así como comunicaciones de marketing. Su información se conservará en nuestro sistema durante el tiempo que usted lo requiera para los fines de compra, como cliente tiene derecho a solicitar que la empresa elimine sus datos personales de forma inmediata. Basado en el interés legítimo, consentimiento y/o relación contractual de Laticrete de Costa Rica sus datos serán utilizados para: envío de información comercial sobre productos, promociones y/o eventos propios de Laticrete de Costa Rica por cualquier medio de contacto, ofrecer una óptima entrega en su compra a través de la empresa de distribución seleccionada, correos mensuales sobre nuestros productos e información y estadísticas internas.

GARANTÍAS Todos nuestros productos cuentan con la debida garantía mínima de 30 días hábiles. Esta garantía cubre sobre defectos de fábrica y la garantía no es aplicable en caso del mal uso del producto. La presente garantía tiene un alcance en todo el país y para hacerla efectiva deben escribir a **tienda@laticrete.co.cr**. La garantía se puede dar como reparación del elemento dañado, cambio por un producto similar o devolución del dinero según establece la Ley. Adicionalmente, los productos comprados en Tienda Laticrete participan en los esquemas de garantía indicados en las fichas técnicas y demás documentos de soporte en el sitio oficial corporativo de Laticrete: **www.ca.laticrete.com**.

Actualizado 11/09/25, v5