POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Versión: 1.0

1. OBJETIVO Y ALCANCE

La presente Política de Cambios y Devoluciones establece las condiciones bajo las cuales Acorte Group recibirá solicitudes de devolución o cambio de tuberías ADS, accesorios y demás productos comercializados por la empresa en el territorio de Costa Rica.

Su finalidad es regular las devoluciones comerciales voluntarias, procurando mantener condiciones claras y equitativas para ambas partes, de conformidad con la legislación costarricense vigente.

2. PLAZO PARA SOLICITAR DEVOLUCIONES

El cliente dispondrá de un plazo máximo de ocho (8) días naturales, contados a partir de la fecha de emisión de la factura correspondiente, para solicitar una devolución comercial voluntaria de los productos adquiridos.

Una vez transcurrido dicho plazo, Acorte Group no estará obligado a aceptar devoluciones por motivos de conveniencia, cambios de criterio, excedentes de material o errores atribuibles al cliente, sin perjuicio de los derechos que le asistan conforme a la legislación aplicable.

3. CONDICIONES GENERALES PARA ACEPTAR DEVOLUCIONES

Para que una devolución comercial voluntaria pueda ser aceptada, deberán cumplirse todas las siguientes condiciones:

a) El cliente deberá presentar la factura original o el comprobante electrónico que permita verificar la compra y los productos objeto de devolución.

b) La mercadería deberá encontrarse en perfecto estado físico y comercial, sin daños, golpes, deformaciones, alteraciones, modificaciones, cortes, perforaciones ni señales de instalación o utilización.

c) Los productos deberán conservar sus características originales y encontrarse en condiciones que permitan su comercialización posterior.

d) El cliente deberá trasladar y entregar la mercadería, por sus propios medios y bajo su responsabilidad, en las instalaciones de Acorte Group ubicadas en Turrúcares de Alajuela, Costa Rica.

e) La devolución estará sujeta a una inspección física y a la aprobación del personal autorizado de Acorte Group.

La recepción física de la mercadería para su revisión no implica la aceptación automática de la devolución.

4. PRODUCTOS EXCLUIDOS DE DEVOLUCIÓN

No se aceptarán devoluciones comerciales voluntarias de productos que hayan sido adquiridos bajo la modalidad de pedido especial.

Se entenderá por pedido especial aquel producto, referencia, dimensión, especificación, configuración o cantidad que haya sido solicitado, gestionado, fabricado o adquirido específicamente por requerimiento del cliente y que no corresponda a inventario regular disponible para comercialización de Acorte Group.

Esta exclusión responde a la naturaleza particular de dichos pedidos y a los compromisos comerciales asumidos para su adquisición o suministro.

La presente disposición no limita los derechos legales del cliente cuando existan defectos, incumplimientos de las condiciones pactadas o cualquier otra circunstancia que genere responsabilidad del proveedor conforme a la normativa vigente.

5. MODALIDAD DE RECONOCIMIENTO DE LAS DEVOLUCIONES

Acorte Group no realizará devoluciones de dinero en efectivo, transferencias bancarias, reintegros a tarjetas ni ningún otro mecanismo de reembolso monetario por concepto de devoluciones comerciales voluntarias aceptadas bajo esta política.

Cuando una devolución comercial voluntaria sea aprobada, el valor correspondiente a la mercadería aceptada será reconocido mediante una nota de crédito a favor del cliente, la cual podrá utilizarse dentro del mismo periodo fiscal para futuras compras de productos comercializados por Acorte Group.

El monto reconocido corresponderá exclusivamente al valor de los productos efectivamente aceptados, de acuerdo con las condiciones de facturación y los ajustes tributarios que correspondan.

La nota de crédito no será canjeable por dinero en efectivo.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los supuestos en los que la legislación costarricense reconozca expresamente el derecho del consumidor a la restitución de las sumas pagadas.

6. PRODUCTOS DEFECTUOSOS O INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE VENTA

Las disposiciones de esta política relativas a devoluciones comerciales voluntarias no sustituyen, restringen ni eliminan las obligaciones legales de Acorte Group en materia de garantía, calidad, idoneidad y conformidad de los productos suministrados.

Cuando el cliente identifique defectos de fabricación, daños atribuibles al proveedor, diferencias respecto de las especificaciones contratadas o incumplimientos de las condiciones de venta, podrá presentar el reclamo correspondiente para su valoración y atención conforme a la Ley N.º 7472 y su reglamentación.

En estos casos, la solución aplicable se determinará de acuerdo con la naturaleza del incumplimiento y los derechos que establezca la legislación vigente.

7. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA DEVOLUCIÓN

El cliente deberá seguir el siguiente procedimiento:

Presentar la solicitud de devolución dentro del plazo establecido de ocho (8) días naturales posteriores a la fecha de emisión de la factura.

Identificar la factura y detallar los productos, cantidades y motivos de la solicitud.

Coordinar la entrega de la mercadería en el plantel de Acorte Group, ubicado en Turrúcares de Alajuela con mínimo un (1) día de anticipación y dentro del horario establecido de atención.

Presentar los productos para su inspección física y verificación de las condiciones establecidas en esta política.

Esperar la resolución de aprobación o rechazo de la solicitud por parte del personal autorizado de Acorte Group.

Una vez aprobada la devolución, se procederá con la emisión de la nota de crédito correspondiente, conforme a los procedimientos administrativos y tributarios aplicables.

8. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA

La presente política estará a disposición de los clientes en la página web www.acortegroup.com antes de formalizar sus compras y se mantendrá accesible por los medios comerciales utilizados por Acorte Group.

La realización de una compra implica el conocimiento de las condiciones comerciales aquí establecidas, siempre que estas hayan sido debidamente comunicadas y aceptadas, sin que ello implique renuncia a derechos irrenunciables reconocidos por el ordenamiento jurídico costarricense.

9. DISPOSICIÓN LEGAL

Esta política se interpreta y aplica de conformidad con la legislación vigente de la República de Costa Rica, particularmente la Ley N.º 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y el Decreto Ejecutivo N.º 37899-MEIC y sus reformas.

En caso de contradicción entre alguna disposición de esta política y una norma legal de carácter imperativo, prevalecerá lo establecido en la legislación costarricense.

ACORTE GROUP S.A.
Costa Rica
Turrúcares, Alajuela.

APROBADO

PARA PUBLICAR