

## Términos y Condiciones de Uso 1. Aceptación de los Términos

**Toda persona que acceda, navegue o realice compras en el sitio web**

**<https://www.tfcarsshop.com>, declara expresamente haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones de Uso, junto con todas las demás políticas y principios que rigen el sitio y que son incorporados al presente contrato por referencia. Para efectos del presente estos Términos y Condiciones de Uso, las siguientes cláusulas, declaraciones y conceptos se desarrollan y definen a continuación**

**2. Definiciones** **USUARIO:** Persona física mayor de edad que accede al sitio, crea una cuenta y/o realiza una compra. **PRODUCTO:** Bien tangible ofrecido en este sitio. **NÚMERO DE ORDEN:** Código único por cada compra. **CUENTA DE REGISTRO:** Registro gratuito con datos personales para acceso a funcionalidades del sitio.

3. Información del titular

Este sitio es propiedad de IMPORCOL S.A., cédula jurídica 3-101-121942. Correo: [tfcarsshopcr@gmail.com](mailto:tfcarsshopcr@gmail.com). Una sociedad constituida y existente de conformidad con las leyes de la República de Costa Rica, con oficinas en San Rafael de Heredia, Costa Rica, (en adelante, también denominada "TF Carshop CR"). Si quiere contactar con TF Carshop Costa Rica puede hacerlo:

**A)** Mediante correo postal, en la dirección indicada anteriormente.

**B)** Mediante correo electrónico a la dirección [tfcarsshopcr@gmail.com](mailto:tfcarsshopcr@gmail.com).

4. Objeto del sitio web

El presente sitio web tiene por objeto promover y comercializar productos automotrices. TF Carshop podrá actualizar o modificar en cualquier momento y sin previo aviso, el diseño, la presentación o la configuración del sitio web, así como sus contenidos.

5. Uso del sitio

TF Carshop CR se reserva el derecho a interrumpir en cualquier momento y sin previo aviso el acceso al Sitio Web, así como a interrumpir la prestación de cualquiera o de todos los servicios que se prestan a través del mismo, ya sea por motivos técnicos, de seguridad, de mantenimiento, por fallos en el de suministro eléctrico o por cualquier otra causa. Dicha interrupción podrá tener carácter temporal o definitivo. TF Carshop CR no garantiza la fiabilidad y disponibilidad de su Sitio Web, por lo que la utilización de los mismos por parte del Usuario se lleva a cabo por su propia cuenta y riesgo. Determinados servicios son exclusivos para los usuarios registrados; su acceso se encuentra restringido y podrán estar sometidos a condiciones particulares que, en su caso, sustituyan y/o modifiquen el presente Aviso Legal. En estos casos, como requisito previo para poder acceder al servicio, el usuario registrado deberá registrarse con su identificador y contraseña. El uso de la contraseña es personal e intransferible. La persona autorizada por TF Carshop CR se compromete a hacer un uso diligente y a mantenerla en secreto, asumiendo toda responsabilidad por cualquier consecuencia como resultado de su divulgación a terceros.

Con carácter general, el Usuario se obliga al cumplimiento de las presentes condiciones y términos de uso, y a obrar siempre conforme a la ley, a las buenas costumbres y a las exigencias de la buena fe, empleando la diligencia adecuada a la naturaleza del servicio del que disfruta, absteniéndose de utilizar el sitio web <https://www.tfcarsshop.com> de cualquier forma que pueda impedir, dañar o deteriorar el normal funcionamiento del mismo, los bienes o derechos de TF Carshop CR, del resto de Usuarios o en general de cualquier tercero.

En particular, y sin que ello implique restricción alguna a la obligación asumida por el Usuario con carácter general de conformidad con el apartado anterior, el Usuario se obliga, en la utilización de la página Web a:

**(A)** No introducir, almacenar o difundir en o desde el sitio Web, cualquier información o material que fuera difamatorio, injurioso, obsceno, amenazador, xenófobo, incite a la violencia a la discriminación

por razón de raza, sexo, ideología, religión o que de cualquier forma atente contra la moral, el orden público, los derechos fundamentales, las libertades públicas, el honor, la intimidad o la imagen de terceros y en general la normativa vigente;

**(B)** No introducir, almacenar o difundir mediante el sitio web ningún programa de ordenador, datos, virus, código, equipo de hardware o de telecomunicaciones o cualquier otro instrumento o dispositivo electrónico o físico que sea susceptible de causar daños en el sitio web, en cualquiera de los servicios, o en cualquiera de los equipos, sistemas o redes de TF Carshop CR, de cualquier Usuario, en general de cualquier tercero, y/o que de cualquier otra forma sea capaz de causarles cualquier tipo de alteración o impedir el normal funcionamiento de los mismos;

**(C)** Custodiar adecuadamente el "Nombre de Usuario" y la "Contraseña" que le sea facilitada por TF Carshop CR, como elementos identificadores y habilitadores para el acceso a los distintos servicios ofrecidos en el sitio Web, comprometiéndose a no ceder su uso ni a permitir el acceso a ellos de terceros, asumiendo la responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de un uso indebido de los mismos;

**(D)** No destruir, alterar, utilizar para su uso, inutilizar o dañar los datos, informaciones, programas o documentos electrónicos de TF Carshop CR, sus Usuarios o terceros;

**(E)** TF Carshop CR se reserva el derecho de retirar todos aquellos comentarios y aportaciones que vulneren el respeto a la dignidad de la persona, que sean discriminatorios, xenófobos, racistas, pornográficos, que atenten contra la juventud o la infancia, el orden o la seguridad pública o que, a su juicio, no resultaran adecuados para su publicación. En cualquier caso, TF Carshop CR no será responsable de las opiniones vertidas por los usuarios a través de los foros, chats, u otras herramientas de participación;

**(F)** TF Carshop CR podrá, en todo momento y sin previo aviso, modificar el contenido del sitio web, así como las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares que, en su caso, se incluyan, mediante la publicación de dichas modificaciones en el sitio web con el fin de que puedan ser conocidas por los Usuarios. 6. Uso de información anónima

Se recopila información técnica de manera anónima con fines estadísticos y de mejora del sitio.

En las visitas del Usuario al sitio web <https://www.tfcarsshop.com>, TF Carshop CR obtiene la siguiente información del Usuario a través de la página web

La dirección IP asignada por el PSI al usuario y el nombre de dominio del PSI.

El dominio desde el que se conecta a Internet.

El día y la hora que el usuario ha accedido a la página web.

La dirección en Internet desde la que accedió al sitio web. (si se ha accedido a través de otra URL).

El total de visitantes que acceden a nuestra página web.

El nombre del sistema operativo y el navegador utilizado para ver la página web.

El país al que pertenece el visitante (o en su caso el PSI).

La información anteriormente mencionada es recogida de manera totalmente anónima y su uso es

sobre todo para labores de marketing y de estadísticas tecnológicas. Hacemos uso de la información sobre el número de visitas y su uso en su conjunto para hacer nuestro sitio más útil e interesante para nuestros Usuarios. Aparte, la información solicitada en los formularios incorporados resulta necesaria para la gestión y mantenimiento de alguno de nuestros servicios. 7. Protección de datos personales

Atendiendo a la ley, específicamente de conformidad con la Ley No. 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su respectivo reglamento, le informamos que los datos personales que nos pudiera facilitar durante la navegación por nuestro sitio web (en el momento de su registro o cuando remita un formulario o realice su consulta, comentario o solicitud o al enviarnos un correo electrónico), estos pasarán a formar parte de una base de datos cuya titularidad es de TF Carshop CR.

El Usuario de forma libre, voluntaria, inequívoca e informada, otorga su consentimiento, formal y expreso, que sus datos personales aportados a través del sitio web <https://www.tfcarsshop.com> serán:

**(A)** Incorporados a las bases de datos de TF Carshop CR y autoriza a TF Carshop CR a dar tratamiento a dichos datos en cuanto a almacenamiento, recolección, registro, organización, extracción, consulta, conservación, modificación y utilización de mis datos personales, los cuales pueden ser sensibles o no, que me identifican y me hacen identificable;

**(B)** Utilizados para la comunicación y divulgación de información sobre TF Carshop CR y sus productos o servicios, para el ofrecimiento de servicios y promociones, vía cualquier medio de comunicación, incluyendo SMS, fax, correo electrónico, y otros medios de comunicación. Adicionalmente, el Usuario autoriza que los datos sean utilizados y tratados por TF Carshop CR para los fines anteriormente descritos, quien podrá transferirlos bajo las medidas de seguridad y condiciones que estipula la Ley a personal interno de la Compañía para estos mismos fines, y

**(C)** TF Carshop CR queda autorizado para traspasar, ceder, y transferir a terceros relacionados o no con TF Carshop CR mis datos personales, los cuales pueden ser sensibles o no, que me identifican y me hacen identificable contenidos en las bases de datos de TF Carshop CR, todo lo anterior para fines lícitos permitidos por la legislación costarricense y bajo las medidas de seguridad aplicables.

**(D)** TF Carshop CR se compromete al cumplimiento del deber de secreto respecto a los datos personales del Usuario, tratando los datos de forma confidencial y exclusivamente con la finalidad de informar al público en general y promocionar sus productos y actividades, y a cumplir con el deber de establecer las medidas de seguridad apropiadas para evitar su pérdida y todo acceso no autorizado.

Si desea darse de baja como usuario registrado o si desea ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, incluyendo cualesquiera otros derechos establecidos en la legislación vigente, puede hacerlo enviando una solicitud por escrito a TF Carshop CR en San Rafael de Heredia, Costa Rica y/o a través de correo electrónico [tfcarsshopcr@gmail.com](mailto:tfcarsshopcr@gmail.com).

TF Carshop CR cancelará, borrará y/o bloqueará los datos cuando resulten inexactos, incompletos o hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para su finalidad, de conformidad con lo previsto en la legislación en materia de protección de datos. En los formularios de recogida de datos, los campos señalados con asterisco son obligatorios por lo que en caso de que el Usuario no facilite los datos correspondientes, TF Carshop CR podrá denegar el correspondiente servicio.

TF Carshop CR se compromete en la utilización de los datos, a respetar su confidencialidad y a

utilizarlos de acuerdo con la finalidad antes indicada, así como a dar cumplimiento a su obligación de resguardarlos y adaptar todas las medidas de seguridad para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de los datos personales, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología. No obstante lo anterior, las medidas de seguridad en Internet no son infranqueables y pueden existir filtraciones por actuaciones dolosas de terceros.

En el caso que los datos suministrados estén asociados a una compra, la legislación nos obliga a mantenerlos bloqueados un determinado tiempo, al menos durante cuatro o cinco años, a disposición de los distintos organismos de la Administración Pública o para cumplir con obligaciones legales. Solo se podrán borrar o rectificar los datos que no sean pertinentes para cumplir con esa finalidad.

Nuestro servidor seguro garantiza la privacidad de los datos que nos transmite. Dicha privacidad se consigue mediante el protocolo SSL, encriptando los datos enviados mediante el sistema de cifrado RSA, de forma que nadie pueda apropiarse de ellos ya que no dispone de la clave necesaria. Puede comprobar que su navegador es seguro si aparece el símbolo del candado y también se puede apreciar que la URL varía ligeramente: ya no empieza con http sino con https. TF Carshop CR se reserva el derecho a dar de baja a todo aquel usuario/a del sitio web que haya falseado información o realizado un uso indebido del mismo y obligándose a cumplir con las indicaciones señaladas en las cláusulas generales. 8. Formularios de recolección de datos

La utilización de ciertos servicios o solicitudes a TF Carshop CR estarán condicionadas a la previa cumplimentación del correspondiente registro de Usuario mediante formularios. Toda la información que facilite el Usuario a través de los formularios del sitio web a los efectos anteriores o cualesquiera otros deberá ser veraz. A estos efectos, el Usuario garantiza la autenticidad de todos aquellos datos que comunique y mantendrá actualizada la información facilitada, siendo responsable de la información falsa o inexacta que realice y de los perjuicios que cause a TF Carshop CR.

En los formularios de recogida de datos, los campos señalados con asterisco son obligatorios por lo que en caso de que el Usuario no facilite los datos correspondientes, TF Carshop CR podrá denegar el correspondiente servicio. 10. Cookies

TF Carshop CR podrá utilizar cookies durante la prestación del servicio del sitio web. Las cookies son procedimientos automáticos de recogida de información personal relativa a las preferencias determinadas por un usuario durante su visita a una determinada página web. Esta información se registra en unos archivos que son alojados en el propio terminal del usuario y asociados inequívocamente a este terminal. Cada vez que el usuario vuelve a acceder al sitio web en cuestión estos archivos se activan automáticamente de manera que se configura el sitio web con las preferencias señaladas en anteriores visitas. Las cookies no pueden leer otras cookies creadas por otros proveedores.

El Usuario tiene la posibilidad de configurar su programa navegador de manera que se impida la creación de cookies o se advierta del momento en que esto ocurre. El sitio web es accesible sin necesidad de que estén activadas las opciones referentes a las cookies, si bien pueden impedir el correcto funcionamiento de mecanismos de seguridad para servicios exclusivos o determinados servicios que requieren de una mayor seguridad. La finalidad última de las cookies del sitio web es la de facilitar la navegación del Usuario 11. Responsabilidad

TF Carshop CR ha verificado la existencia del Proveedor y sus Productos, junto con quien TF Carshop CR es responsable por la existencia, calidad, exactitud, veracidad, seguridad y legalidad de los Productos.

TF Carshop CR se compromete a indicar el precio, garantía, disponibilidad y características en cada Producto comercializado en el sitio web así como los términos y condiciones establecidas, que se consideren de importancia y establecidos en la Ley 7472 Promoción de Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

La descripción, restricciones, condiciones y observaciones establecidas por el Proveedor para cada Producto son vinculantes para el Usuario y formarán parte íntegra de estos Términos y Condiciones De Uso.

TF Carshop CR establecerá el siguiente correo [tfcarshopcr@gmail.com](mailto:tfcarshopcr@gmail.com). a disposición del Usuario, destinado a recibir consultas, sugerencias, comentarios y/o quejas que pueda tener el Usuario relacionadas al funcionamiento y gestión del sistema, con el fin de optimizar su funcionamiento.

Con el mayor alcance permitido por la legislación aplicable, el Usuario entiende y acuerda que ni TF Carshop CR ni cualquiera de sus subsidiarias o afiliadas o terceros proveedores de contenido serán responsables por cualquier daño directo, indirecto, incidental, relativos a o resultantes de su uso o su incapacidad de usar este sitio o cualquier otro sitio que el Usuario accediera a través de una conexión a partir de este sitio o de cualquier medida que TF Carshop CR tome o deje de tomar como resultado de mensajes de correo electrónico que el Usuario les envíe. Estos incluyen daños por errores, omisiones, interrupciones, defectos, atrasos, virus informáticos, su lucro cesante, pérdida de datos, acceso no autorizado a y alteración de sus transmisiones y datos, y otras pérdidas tangibles e intangibles. 12. Propiedad Intelectual

El material y contenido en este sitio web así como la marca TF Carshop CR se encuentra protegido bajo la legislación vigente y válida de Costa Rica y los convenios internacionales referente a los derechos de propiedad intelectual. El Usuario reconoce y acepta expresamente que el uso de material o contenido publicado en TF Carshop CR no está permitido para fines comerciales u otros fines ajenos no descritos aquí, por lo tanto el Usuario no podrá copiar, descargar, comercializar, modificar, publicar, distribuir, crear trabajos o sacar provecho de cualquier otra manera sin la previa autorización por escrito de TF Carshop CR. 13. Modificaciones

TF Carshop CR podrá en hacer ediciones y mejoras que considere conveniente, sin necesidad de avisar al USUARIO, realizar correcciones, adiciones, mejoras o modificaciones a estos Términos y Condiciones de Uso. Dichas modificaciones y/o adaptaciones serán aplicables al Usuario desde el momento de su publicación en TF Carshop CR. Es responsabilidad del Usuario revisar periódicamente los TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO, POLÍTICA DE PRIVACIDAD, POLÍTICA DE ENVÍOS Y TARIFAS y POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN de TF Carshop CR, accesibles en este mismo sitio web, con la finalidad de mantenerse al tanto de dichas actualizaciones. 14. Jurisdicción y Ley Aplicable

La legislación aplicable en caso de disputa o de conflicto de interpretación del plazo de las presentes condiciones de uso, al igual que cualquier asunto relacionado a los servicios de este sitio, será la de la República de Costa Rica. Los tribunales de Costa Rica gozarán de competencia exclusiva en cualquier reclamación que surja o está relacionada con una visita a nuestra página web, aunque conservamos el derecho de entablar acciones en su contra por violación de estas condiciones en su país de residencia o en cualquier otro país pertinente. 15. Entrega de productos

Al momento de la entrega efectiva de la mercadería en el domicilio, se requerirá que la persona autorizada presente su documento de identidad, y se anotará su nombre, número de cédula y firma de recibido conforme. 16. Cobertura para entrega.

Se entregan productos en todo el país, salvo zonas de difícil acceso o riesgo. **(VER PUNTO 17. RESTRICCIONES DE ENTREGA)** 17. Restricciones de entrega

Aplican exclusiones de entrega para ubicaciones de domicilios con limitaciones de acceso y distancia de 5 km de la cabecera del cantón o Zonas de alto riesgo. En caso que a su compra con entrega a domicilio le aplique alguna de estas restricciones, dicha situación le será indicada y se le indicará retirar el o los artículos en la zona autorizada por TF Carshop CR .**(Ver listado de ubicaciones no disponibles para entrega en el punto 18)** 18. Ubicaciones no disponibles para entrega

**San José**

**Cantón**

**Distrito**

**Ubicación**

Aserri

Aserri

1Â° De Mayo

Desamparados

Desamparados

25 De Diciembre

San José

Hatillo

25 De Julio

Perez Zeledon

Daniel Flores

Aguas Buenas

San José

Hatillo

Bajo La Puñalada

Alajuelita

San Felipe

Bajo Las Gavetas

San José

Uruca

Bajo Los Ledezma

San José

Hatillo

Bajos De Sagrada Familia

San José

Hatillo

Barrio 15 De Setiembre

San José

Hospital

Barrio Lomas De Ocloro

Curridabat

Curridabat

Calle Garita

Curridabat

Curridabat

Calle Las Lomas

Alajuelita

Alajuelita

Colonia 15 De Setiembre

San José

Hospital

Corazón De Jesús

San José

Hospital

El Pochote

Alajuelita

Concepción

El Tejar

San José

Hatillo

Gracias A Dios No Nos Vamos Al Río

Perez Zeledon

San Pedro

Guaria

Alajuelita

San Felipe

Joaquín Gracia Monge

Alajuelita

San Felipe

Juan Rafael Mora

San José

Uruca

La Carpio

San José

Hatillo

Las Gavetas

San José

Hospital

Las Gradadas

Desamparados

Desamparados

Las Mandarinas

Desamparados

San Rafael Abajo

Las Tablas

Alajuelita

Concepción

Las Tablas

San José

Hatillo

La Tabla

Tibas

León XIII

León XIII

San José

Pavas

Lomas Del Río

Goicoechea

Guadalupe

Los Cuadros

San José

Hatillo

Los Mojados

Curridabat

Curridabat

Los Olmos

Curridabat

Curridabat

Precario Barrio Nuevo

Alajuelita

San Felipe

Precario El Jazmín

Alajuelita

San Felipe

Precario Los Pinos

Goicoechea

Purrál

Purrál

San José

Hatillo

Reina De Los Ángeles

San José

Catedral

Sebastián López Mateo

Desamparados

Los Guido

Sector 7

Alajuelita

San Felipe

Tejarcillos

Desamparados

Desamparados

Torre Molinos

Desamparados

Desamparados

Calle Fallas

**Alajuela**

**Cantón**

**Distrito**

**Ubicación**

Alajuela

Río Segundo

Caro Quintero

San Carlos

Pital

El Jardín

Alajuela

San José

Infiernillo

Alajuela

Desamparados

Invu Las Cañas

Alajuela

Desamparados

Precario El Erizo

Alajuela

Tambor

Rincón De Cacao

Alajuela

Guácima

Urb. La Langosta

**Heredia**

**Cantón**

**Distrito**

## **Ubicación**

Heredia

San Francisco

Guarari

Heredia

San Francisco

La Milpa

## **Cartago**

### **Cantón**

#### **Distrito**

## **Ubicación**

Cartago

Quebradilla

Coris

Cartago

Carmen

Los Diques

Cartago

Carmen

Los Diques

Turrialba

La Suiza

Mollejones

## **Guanacaste**

### **Cantón**

### **Distrito**

### **Ubicación**

Santa Cruz

Santa Cruz

Barrio Tucurrique

Santa Cruz

Santa Cruz

Chorotega

Santa Cruz

Tempate

Conchal

Santa Cruz

Tempate

Brasilito

Santa Cruz Tempate Flamingo

Santa Cruz Tempate Potrero

Santa Cruz Tempate Penca

Santa Cruz Tempate Prieta

Santa Cruz Tempate Catalinas

Cañas

Cañas

Las Cañas

Carrillo

Sardinal

Playas Florencia

Carrillo

Sardinal

Caracas

Carrillo Sardinal Grande

Carrillo Sardinal Zapotal

Carrillo Sardinal Guacamaya

Carrillo Sardinal Aborigen

Carrillo Sardinal Golden

Carrillo Sardinal Gorda

Carrillo Sardinal Laguna

Carrillo Sardinal Matapalito

Carrillo Sardinal Blanca

Carrillo Sardinal Matapalo

Carrillo Sardinal Mojagua

Carrillo Sardinal Ocotal

Carrillo Sardinal Gringo

Carrillo Sardinal Del Coco

Carrillo Sardinal Hermosa

Carrillo Sardinal Boruca

Carrillo Sardinal Penca Calzón De Pobre

Carrillo Sardinal Hermosa

Carrillo Sardinal Bonita

Carrillo Sardinal Panamá

Carrillo Sardinal Papagallo

**Puntarenas**

**Cantón**

**Distrito**

**Ubicación**

Puntarenas

El Roble

20 De Noviembre

Puntarenas

Barranca

Barrio Juanito Mora

Puntarenas

El Roble

Bellavista

Esparza

Espíritu Santo

Bello Horizonte

Esparza

Espíritu Santo

Camino Santiago

Esparza

Espíritu Santo

Bethel

Aguirre

Quepos

Cerritos

Aguirre

Quepos

Cerros

Puntarenas

El Roble

El Progreso

Esparza

Espíritu Santo

Esparzol

Puntarenas

El Roble

Fray Casiano

Coto Brus

Sabalito

La Lucha

Coto Brus

Sabalito

Las Mellizas

Puntarenas

El Roble

Las Parcelas Del Progreso

Puntarenas

Lepanto

Lepanto

Puntarenas

Barranca

Libertad 81

Puntarenas

Barranca

Plaza Fantasma

Puntarenas

Cóbano

Santa Teresa De Cóbano

Buenos Aires

Buenos Aires

Térraba

Puntarenas

Barranca

Urb. Gloria Bejarano

**Limón**

**Cantón**

**Distrito**

**Ubicación**

Limón

Limón

Atlántida

Pococi

Cariari

Bambú

Limón

Matama

Bananito Norte

Limón

Limón

Barrio Los Lirios (Limóncito)

Limón

Limón

Barrio San Juan

Limón

Valle La Estrella

Buena Vista

Limón

Limón

Cieneguita

Limón

Limón

Cristobal Colón

Pococi

Cariari

Duacari

Limón

Limón

El Bosque

Siquirres

Florida

El Llano

Pococi

Cariari

El Rótulo

Limón

Limón

Envaco (Urb. Atlántida)

Siquirres

Siquirres

Guayacán

Siquirres

Florida

Huecos

Pococi

Cariari

La Maravilla

Limón

Limón

Limón 2000

Limón

Limón

Limóncito

Limón

Limón

Lincoln

Siquirres

Siquirres

Linda Vista

Matina

Batán

Luzón

Pococi

Cariari

Mata De Limón

Siquirres

Siquirres

Moravia

Pococi

Cariari

Pacuare Viejo

Pococi

Cariari

Palmitas

Siquirres

Florida

Pascua

Limón

Limón

Plaza Paniagua

Matina

Matina

Sahara

Siquirres

Florida

San Isidro

Siquirres

Florida

Santa Marta

Pococi

Rita

Ticabán

## 19. Política de Cambios y Devoluciones.

**19.1. Condiciones generales para cambios o devoluciones en los primeros 8 días:** Con base en el artículo 130 del Reglamento de la **Ley 7472** relacionada al derecho de retracto, el consumidor tiene **8 días hábiles** para aplicar este derecho. El producto deberá devolverse sin uso y en las mismas condiciones en que fue entregado, incluyendo sus empaques, accesorios y literatura adjunta (**Ver punto 18.2. Requisitos para cambios o devoluciones**). También, **deberá presentar la factura y cualquier comprobante de pago adicional**. Se debe enviar correo a la dirección [tfcarshopcr@gmail.com](mailto:tfcarshopcr@gmail.com) para informar su decisión de aplicar el derecho de retracto según lo establece la ley, **nos comunicaremos como máximo 3 días** hábiles después para indicar el procedimiento en tienda y revalidar los requisitos. En caso de aprobarse se podrían aplicar los siguientes procesos. El cliente podrá cambiar el producto por otro similar o diferente, siempre y cuando esté disponible en nuestro catálogo. Si el nuevo producto tiene un precio mayor, el cliente deberá cancelar la diferencia; si el precio es menor, se devolverá la diferencia utilizando el mismo método de pago original. La devolución de dinero se gestionará una vez se haya validado en tienda el cumplimiento de todos los requisitos. El depósito se hará en como **máximo 8 días naturales**, contando a partir del día siguiente a su devolución, según lo establece el artículo 133 del reglamento vigente de la ley. En caso de pago con tarjeta, la devolución del dinero se realizará a la tarjeta con la que el cliente realizó su compra.

**19.2. Requisitos para cambios y devoluciones:** Para que un cambio sea válido, el producto debe cumplir con las siguientes condiciones: Estado razonable, sin rayaduras, golpes, quebraduras, cortes o alteraciones en su pintura, artículo se debe encontrar sin uso. Empaque en buen estado y sellado. Componentes y/o piezas completas. Etiquetas, marcas o identificadores sin alteraciones, borrados o eliminados. El producto no debe estar desarmado, modificado ni presentar un estado diferente al original entregado.

**19.3. Punto de Gestión de Cambios:** Los cambios deberán ser gestionados en la **oficina central en TF Carshop, San Rafael de Heredia, Costa Rica** o por medio de nuestros medios de contacto. WhatsApp +506 8584-4614, línea de servicio al cliente +506 2248-1515 o al correo [tfcarshopcr@gmail.com](mailto:tfcarshopcr@gmail.com), En caso de solicitar la devolución de la unidad se coordinará por medio de dichos medios. 20. Política de Garantía.

**20.1. Cobertura de la Garantía:** Todos los productos cuentan con una garantía mínima de **30 días hábiles**, salvo que se indique un plazo mayor en la factura. La garantía es aplicable al producto, sin importar el usuario final ni el nombre bajo el cual se emitió la factura. Rige en todo el territorio costarricense.

**20.2. Requisitos para Reclamar Garantías:** Presentar la factura de compra. El **producto no debe presentar daños ocasionados** por uso indebido, como rayaduras no típicas, golpes, alteraciones, falta de partes o piezas, ni modificaciones. **Garantía solamente cubre defectos de fábrica, no aplica mala manipulación del producto.** La presentación física del producto es indispensable para cualquier gestión.

**20.3. Gestión de Garantías:** La garantía puede gestionarse en la **oficina central ubicada en San Rafael de Heredia, Costa Rica.** O por medio de nuestros medios de contacto. **WhatsApp +506 8584-4614, línea de servicio al cliente +506 2248-1515 o al correo [tfcarshopcr@gmail.com](mailto:tfcarshopcr@gmail.com).** **La empresa no asume costos relacionados con la instalación o desinstalación de las piezas.** IMPORCOL S.A. cuenta con el derecho de revisar su artículo para gestionar la garantía. El proceso sería el siguiente: a) Revisión del artículo con el colaborador de la oficina si aplica a garantía. b) Se genera un ticket de servicio con el número de cédula y factura para enviar al diagnóstico, c) Luego del diagnóstico se procede con la resolución del caso según corresponda: cambio del artículo, reparación o reembolso del dinero. Una vez emitido el diagnóstico técnico que indique la ejecución de la garantía, se tendrá derecho y según corresponda a la reparación del artículo, devolución del dinero o sustitución del artículo. El plazo del diagnóstico y reparación es de 15 días naturales salvo prórrogas que actualiza la ley. Todo lo indicado anteriormente prevalece sobre contraindicaciones del certificado de garantía que brinda el fabricante. En caso de que dentro de estas contraindicaciones existan cláusulas en beneficio para el consumidor las mismas prevalecerán a su favor.