

	<b>COOPESANTOS R.L.</b> Sistema Integral de Control Interno		Código: C-V-PO-040
	<b>Clase A</b>		
	Nombre del Documento <b>POLÍTICA DE GARANTÍAS</b>		Página: 1 de 8
	Aprobado por:	Versión: 1	Fecha:

### **Política de garantías**

La siguiente política de garantías, cambios y devoluciones se aplica para las compras realizadas en los puntos físicos de venta y las compras en línea a través del sitio [www.coopesantos.com](http://www.coopesantos.com), de Coopesantos R.L., personería jurídica con cédula 3-004-045260 quien, a su vez, se rige por las leyes aplicables de la República de Costa Rica.

Coopesantos R.L. se reserva el derecho de aceptar las garantías, cambios o devoluciones según el resultado del análisis del producto, verificando el estado y las condiciones establecidas en la presente política.

### **Garantías**

La garantía otorgada es válida únicamente para el territorio de Costa Rica, y se extenderá por un plazo mínimo de 30 días hábiles a partir de la fecha de compra o recepción del producto (compras en línea) salvo que el producto o fabricante especifique un plazo mayor el cual prevalece, Coopesantos será la encargada de gestionar ante el fabricante la cobertura de esta garantía por el tiempo estipulado bajo las condiciones que el fabricante designe para tal fin.

Para iniciar con el proceso de garantía, el asociado o cliente deberá, sin excepción, cumplir con los siguientes requisitos de acuerdo con el artículo 43 de la Ley No. 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor:

1. Presentarse y entregar el producto y accesorios en cualquiera de los puntos de venta de Coopesantos.
2. Presentar la factura electrónica con los datos del asociado o cliente, número de orden o comprobante de pago.

Si el asociado o cliente no pudiera presentarse de manera física, podrá enviar la documentación indicada en los dos puntos anteriores al correo electrónico [garantias.comercial@coopesantos.com](mailto:garantias.comercial@coopesantos.com), donde se le informará el procedimiento a seguir.

### **Evaluación del producto**

Una vez recibido el producto objeto de proceso de garantía se coordinará la evaluación técnica del producto. Posteriormente a esta evaluación, se estará brindando al asociado o cliente un informe técnico en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles con respecto al daño presentado y se le indicará cómo se procederá en caso de aplicarse la garantía.

### **Aplicación de la garantía**

En los casos donde se determine por medio del informe técnico que el producto puede ser objeto de reparación, y que esta no implica una depreciación, desnaturalización del bien, modificación de sus características, disminución de la calidad, o que imposibilite su uso por parte del asociado, se le estará comunicando, a través de los medios de notificación señalados

	<b>COOPESANTOS R.L.</b> Sistema Integral de Control Interno		Código: C-V-PO-040
	<b>Clase A</b>		
	Nombre del Documento <b>POLÍTICA DE GARANTÍAS</b>		Página: 2 de 8
	Aprobado por:	Versión: 1	Fecha:

por el asociado o cliente, que el producto aplica para la reparación y se solicitará su “visto bueno” por escrito o por llamada, para proceder con dicha reparación, la cual se realizará sin costo alguno para el asociado o cliente, y en plazo no mayor de treinta días naturales una vez recibida la autorización.

Una vez entregado el producto al asociado o cliente, empieza a regir nuevamente el plazo mínimo de 30 días hábiles de garantía. En caso de repetirse el desperfecto, se realizará el cambio del producto, o bien la devolución del dinero según la elección del asociado o cliente en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, según corresponda.

Cuando los productos no admitan reparación, se procederá con el cambio por uno en igualdad de condiciones y, en caso de no contar con el mismo producto, se realizará el cambio por uno de la misma especie y/o características similares que sea del agrado del asociado o cliente.

También se podrá realizar un registro con el saldo a favor del asociado o cliente (Nota de Crédito) aplicable a una nueva compra, o bien coordinar con el asociado o cliente para realizar la devolución del dinero. En caso de aplicarse la nota de crédito, esta tendrá una vigencia de tres meses, contados a partir de la fecha de su emisión.

### **Exclusiones de la garantía**

Las siguientes son exclusiones a la garantía de los productos, en cuyo caso esta no se ejecutará:

1. No se contemplaron o siguieron las instrucciones detalladas de uso o el daño proviene de la mala utilización del producto por parte del asociado o cliente.
2. El producto tuvo contacto con químicos, tintas, detergentes o blanqueadores que generen manchas o decoloración.
3. No se han seguido las instrucciones del cuidado correcto del producto.
4. El producto fue alterado, violentado o modificado por el asociado o cliente.
5. El daño o avería es consecuencia del desgaste normal del producto.

Coopesantos se reserva el derecho de rechazar solicitudes de garantía, devolución o cambio si se determina que no se cumplen las condiciones especificadas en esta política.

Esta política de garantías, devoluciones y cambios es efectiva a partir de la fecha de compra y puede estar sujeta a cambios o actualizaciones. Se recomienda a los asociados o clientes revisar regularmente esta política para estar al tanto de cualquier modificación.

Condiciones para realizar un cambio:

- Productos que se encuentren en promoción o con descuento pueden cambiarse por productos aplicados dentro de la misma promoción. Los productos en liquidación no se aplican para cambios, solamente se otorga la garantía correspondiente.
- El producto debe encontrarse en las mismas condiciones y características en que fue recibido, por lo que deberá:

	<b>COOPESANTOS R.L.</b> Sistema Integral de Control Interno		Código: C-V-PO-040
	<b>Clase A</b>		
	Nombre del Documento <b>POLÍTICA DE GARANTÍAS</b>		Página: 3 de 8
	Aprobado por:	Versión: 1	Fecha:

- Conservar etiquetas, marquillas y su empaque original.
- No estar usado o lavado.
- No presentar daños físicos.
- El producto no debe estar modificado o alterado de su estado original.
- No deben haber transcurrido más de 30 días hábiles desde la fecha de facturación o bien de recepción del producto en caso de compras en la tienda en línea.
- El producto se cambia solamente una (1) vez, por factura emitida.
- El cambio del producto se efectuará por un producto de igual o mayor valor; en caso de un valor superior, se realizará el cobro de dinero por la diferencia.
- Si el cambio se hace por un producto de menor valor, se aplicará una “Nota de Crédito” por la diferencia en dinero, la cual será válida por un periodo de tres meses.
- Todos los cambios están sujetos a disponibilidad de inventario.

#### **Devoluciones por Derecho de Retracto:**

Las devoluciones de dinero solo se aplican al ejercer el derecho de retracto para compras efectuadas a través de la Tienda Virtual [www.coopesantos.com](http://www.coopesantos.com) y en los eventos y condiciones previstos en la ley 7472 Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor, y su reglamento N° 37899-MEIC, la cual concede el Derecho de Retracto, para hacer efectiva la rescisión del contrato dentro de los ocho (8) días naturales contados a partir del perfeccionamiento de la venta, siempre y cuando los bienes objeto del contrato se encuentren en los términos y condiciones exigidos para realizar el proceso autorizado por este apartado.

#### **Requisitos obligatorios para aplicar el derecho de retracto:**

- Hacer la solicitud por escrito, por medio de correo electrónico [garantias.comercial@coopesantos.com](mailto:garantias.comercial@coopesantos.com) solicitando el retracto de la compra y dejando constancia del envío o entrega del producto. El asociado o cliente también podrá hacerlo personalmente en nuestros puntos de venta, presentando el producto adquirido, si ya lo tuviera en su poder.
- El producto deberá ser entregado en su empaque original. El mismo no debe de acusar señales de forzamiento para su apertura, o daños que permitan entender que el producto fue utilizado.
- Presentar, sin excepción alguna, la factura o número de orden que permita verificar la fecha de su emisión, así como la identidad de la persona física o jurídica que adquirió el producto.
- Indicar si desea el reintegro de dinero por medio de reversión del pago. En el caso de los pagos realizados mediante tarjeta de crédito o débito, el asociado o cliente deberá asumir el costo de la comisión pagado y generado por la compra del producto. Además, deberá indicar el número de cuenta respectivo.

	<b>COOPESANTOS R.L.</b> Sistema Integral de Control Interno		Código: C-V-PO-040
	<b>Clase A</b>		
	Nombre del Documento <b>POLÍTICA DE GARANTÍAS</b>		Página: 4 de 8
	Aprobado por:	Versión: 1	Fecha:

- La devolución se realizará a nombre de la persona consignada en la factura. En caso de requerir la devolución a nombre de otra persona deberá presentarse una carta de autorización y copia de la cédula de identidad o personería jurídica vigente.

Cuando la compra se realice a nombre de una persona jurídica, el asociado o cliente deberá aportar copia de dicha personería.

El Derecho de Retracto implica para las partes que el negocio de compra-venta no se lleva a cabo, por lo que es obligación del asociado o cliente devolver el producto en su estado original pues se trata de un producto nuevo que no ha tenido ningún uso.

En caso de que se cumpla con los requisitos anteriormente mencionados, al asociado se le devolverá únicamente la suma total pagada por el producto, este pago no incluye los gastos de transporte, los cuales deben ser asumidos por el comprador, sin que se hagan descuentos o retenciones.

La devolución se hará en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, una vez recibido el producto, a través del medio de pago correspondiente según lo indicado por el asociado o cliente y el medio de compra.

### **Otras Devoluciones Aplicables a Compras por Comercio Electrónico**

Se procederá con la reversión del cargo aplicado, o la devolución del dinero pagado por el asociado mediante nuestra tienda en línea cuando:

1. El asociado no recibiera el producto comprado dentro del tiempo informado en la política de entrega. Se procederá con la reversión del pago o devolución del dinero dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación por parte del asociado o cliente, siempre y cuando se cuente con la totalidad de la información requerida para tal fin. Esta devolución, no se aplica si la entrega del paquete no pudo realizarse en el plazo establecido por alguna omisión o dato erróneo brindado por el asociado o cliente, al consignar los datos de entrega en el proceso de compra del producto.
2. El producto entregado no corresponda a lo solicitado o esté defectuoso. Se procederá con la devolución del dinero, si así lo desea el asociado, en un plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción por parte de Coopesantos, del producto enviado erróneamente o que presente defectos.

*La presente política de garantías fue aprobada por el Consejo de Administración de COOPESANTOS RL, mediante el Acuerdo N°02, del Acta de la Sesión Extraordinaria N°32-11-2023 del 06 de noviembre del 2023*