TÉRMINOS de SERVICIO

www.tiendasiglo21.cr

1. DEFINICIONES.

SITIO: www.tiendasiglo21.cr

CLIENTE: persona que visita, recorre e interactúa con el SITIO.

EMPRESA: Rally Veinte S.A., cédula jurídica 3 101 022948

NIDUX: Nidux NDX S.A.

COURIER: La Terminal Express o Correos de Costa Rica.

DÍAS HÁBILES: Corresponde a lunes, martes, miércoles, jueves y viernes (se excluyen los días feriados).

2. INFORMACIÓN DE LOS DOMINIOS DEL SITIO UTILIZADOS POR LA EMPERSA.

Dominio: tiendasiglo21.com

Registar: Tucows Domains Inc.

Detalles públicos sobre su registro: https://who.is/whois/tiendasiglo21.cr

Dominio: tiendasiglo21.cr

Registar: NIC-REG1

Detalles públicos sobre su registro: https://who.is/whois/tiendasiglo21.com

3. ASPECTOS GENERALES.

El nivel de existencias que se muestra en el SITIO puede variar de forma repentina y obedece, por ejemplo, a cambios de las existencias reales que se dan.

La EMPRESA hace su mejor esfuerzo por brindar datos fidedignos de la información contenida en el SITIO, en caso de errores u omisiones la EMPRESA se reserva el derecho a hacer las correcciones, en el tiempo y forma pertinentes.

Estos Términos de Servicio pueden ser variados unilateralmente por la EMPRESA sin que medie previo aviso al CLIENTE.

Estos Términos de Servicio se pueden descargar en versión pdf en el botón azul al final de esta página.

La ubicación física de las tiendas Siglo 21 está disponible en la pestaña â€œSucursalesâ€• del SITIO, o directamente en este enlace https://tinyurl.com/tiendassiglo21

4. PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LOS DATOS.

El CLIENTE es responsable de la confidencialidad, seguridad de sus datos y de la contraseña de su cuenta. Debe restringir el acceso a su computadora para evitar posibles usos no autorizados de los mismos. El CLIENTE asume la responsabilidad de las actividades que se generen con su cuenta y su contraseña y de tomar todas las medidas para evitar el robo de éstas. Se le recomienda, nunca hacer una compra virtual desde una computadora pública, o de terceros.

Si en algún momento el CLIENTE cree o sospecha que su cuenta o datos están siendo utilizados por terceras personas o fines no autorizados, deberá informarnos por medio del correo web@tiendasiglo21.com

Los datos que el CLIENTE suministre por medio del SITIO es información que se mantendrá en absoluta confidencialidad y la cual se solicita para hacer entrega de los pedidos, facturación, etcétera. Los datos nunca serán compartidos con terceras personas. La seguridad e integridad de esos datos se hace bajo contrato de servicio a NIDUX.

5. POLÍTICAS DE VENTAS.

El CLIENTE que registra una compra debe ser una persona mayor de 18 años de edad. Los métodos de pago aceptados son dos: (1) vía SINPE Móvil a la cuenta corriente proporcionada por la EMPRESA y (2) Transferencia electrónica a la cuenta corriente proporcionada por la EMPRESA.

Los comprobantes de los pagos hechos vía SINPE Móvil y por transferencia electrónica deben remitirse a la EMPRESA al correo electrónico o número de WhatsApp indicado por el SITIO a la hora de realizar la compra.

Aunque se haya realizado el pago, el pedido podría ser cancelado por la EMPRESA en caso de que la disponibilidad del (los) artículo(s) comprados no sea(n) suficiente(s).

6. POLÍTICAS DE ENTREGA O ENVÍOS.

Cuando el medio de pago haya sido SINPE Móvil o transferencia electrónica y la EMPRESA haya constatado el depósito en su cuenta bancaria, la EMPRESA le confirmará al CLIENTE el pedido e iniciará el proceso de su confección.

Independientemente del método de pago escogido por el CLIENTE, el tiempo máximo de la empresa para entregar el envío al COURIER, será de tres DÍAS HÁBILES después de confeccionada la factura respectiva. No obstante, lo usual será el día hábil siguiente de la fecha de la factura. Generalmente la empresa de COURIER entregará el paquete al cliente dentro de la Gran Área Metropolitana al día siguiente de recibido y dos días después de recibido para entrega para el resto del país. Durante ese tiempo la EMPRESA y COURIER podrán contactar al CLIENTE y corroborar toda la información

El área de cobertura para entregas o envíos será todo el territorio de la República de Costa Rica en las áreas que atiende el COURIER. Los días habilitados para entregas serán los mismos que el COURIER tenga como hábiles.

La persona a la cuál aparece el Pedido será el destinatario consignado para el COURIER.

En caso de no poder realizar la entrega por ausencia del destinatario, la empresa de COURIER seguirá su propio protocolo para intentar nuevamente concretar la entrega.

Cuando una entrega no se haya podido realizar, a pesar de los esfuerzos de la empresa de COURIER, la EMPRESA intentará contactar al CLIENTE para hacer una segunda entrega. El costo de este segundo envío deberá ser cubierto por el CLIENTE. En la eventualidad que no se logre contactar al CLIENTE, la EMPRESA, mantendrá en bodega la mercancía por un plazo máximo de dos semanas. Después de eso, la mercancía se devolverá al inventario sin reconocer importe monetario alguno al CLIENTE.

El servicio de COURIER podría tener atrasos debido a condiciones propias de la entrega que así determine. En caso de deficiencias en las vías terrestres que imposibiliten la entrega, LA EMPRESA notificará al CLIENTE para hacer la devolución del dinero. En el caso de atrasos por razones climáticas o similares, la EMPRESA podrá contactar al CLIENTE para notificarle del atraso. Este atraso no podrá ser mayor a 10 DÍAS HÁBILES o LA EMPRESA reintegrará el dinero de la compra al CLIENTE.

Si por algún motivo la EMPRESA se viera imposibilitada de cumplir con la fecha de entrega, se le informará de esta circunstancia al CLIENTE. Ante esta circunstancia el cliente puede optar por la entrega tardía o solicitar la anulación del pedido. En este último caso se le reintegrará el dinero de la compra a la cuenta o tarjeta de crédito o débito que se utilizó.

Las entregas no deberán superar 5 kilos.

En caso de que el CLIENTE reciba paquetes o correos que no sean de su propiedad deberá informarlo y devolverlo de inmediato en las mismas condiciones en que lo recibió o restituir el valor monetario del mismo.

7. DERECHO DE RETRACTO.

El CLIENTE puede ejercer su derecho de retracto en un plazo no mayor de 8 días hábiles desde que se hace la compra en el SITIO, para esto debe informar a la EMPRESA al email web@tiendasiglo21.com. Además, dispone de un plazo de 8 días hábiles para devolver la mercancía.

Cuando el CLIENTE ejerce su derecho de retracto, en el caso de que la mercancía no se haya despachado aun, la devolución de dinero se hará en un plazo de dos DÍAS HÁBILES y en el mismo medio de pago utilizado por el CLIENTE.

En el caso en que la mercancía ya fue entregada, el CLIENTE asumirá todos los gastos del envío de vuelta y la EMPRESA tendrá un plazo de ocho DÍAS NATURALES para hacer la devolución del bien adquirido, sin incluir el gasto por transporte, en el mismo medio de pago utilizado por el CLIENTE. Éste, deberá devolver, a la tienda que se muestra en la factura que le fue entregada, los bienes sin uso y en las mismas condiciones en que le fueron entregados, incluyendo sus empaques, accesorios y literatura adjunta. En todos los casos, deberá devolver la factura o comprobante de pago original.

8. POLÍTICAS DE GARANTÍA.

Cualquier reclamo de garantía debe ser gestionado al teléfono 4001-9321 Ext. 2014, ahí se le asignará un número de caso y se le dará las instrucciones para el envío de vuelta a la EMPRESA.

Los gastos de envío por la devolución corren por cuenta del CLIENTE.

La EMPRESA realizará un diagnóstico técnico al bien para identificar el nexo causal entre la prenda y el daño. De ahí se establecerá la validación o rechazo del reclamo de garantía. Además, la EMPRESA, le podrá proporcionar otra prenda o producto igual al que se presentó el reclamo, otros productos diferentes al adquirido hasta por un monto igual al producto reclamado (no incluye impuestos ni cargos por envío).

La garantía por daños o defecto de fábrica se puede reclamar en un periodo de 30 DÍAS HÁBILES a partir de la fecha de entrega del pedido al CLIENTE. Es deseable pero no indispensable que la mercancía conserve el empaque y condiciones originales y no mostrar evidencia de uso u alteraciones.

La EMPRESA tiene un máximo de 15 días naturales para hacer valer la Garantía al CLIENTE a partir del día de la recepción de la mercancía en la EMPRESA. No se realizará ningún diagnóstico, cambio o devolución de dinero hasta que el producto haya llegado a la EMPRESA. Si la mercancía fue recibida por medio de *courier* o servicio postal, la EMPRESA le notificará al CLIENTE por medio del correo electrónico que haya registrado.

Si la EMPRESA valida un reclamo de garantía, devolverá al CLIENTE el monto pagado y el monto incurrido por el CLIENTE, por la devolución de la mercancía. La devolución será en el mismo medio de pago en el que se hizo la compra. Para esto, en el caso de que el pago haya sido por transferencia SINPE o SINPE Móvil, el cliente proporcionará el mismo número de cuenta IBAN que se utilizó para la compra. Si el pago se hizo por depósito bancario, el CLIENTE proporcionará un número de cuenta IBAN, a su nombre.

9. DEVOLUCIONES DE DINERO.

En caso de cobros duplicados o erróneos, la EMPRESA devolverá el dinero cobrado de más en el mismo medio de pago en el cual se hizo el cobro original.

Si la EMPRESA incurre en un error en el despacho de la mercancía al CLIENTE, se devolverá el cargo hecho por este rubro. El dinero será devuelto en el mismo medio de pago en el que se hizo la compra.

Para hacer una devolución de dinero al CLIENTE, este proporcionará una dirección de correo electrónico con su nombre y número de cédula. La EMPRESA dispone de 8 DÍAS HÁBILES para gestionar el reintegro del dinero. El tiempo de entrega y de aparición en el estado de cuenta del CLIENTE variará según el banco.

Para lo que aplica en reclamos de garantía ver la Clausula anterior.

En ningún caso, se devolverá dinero en efectivo.

10. POLÍTICA DE CAMBIOS.

El CLIENTE dispone de un plazo máximo de 7 días naturales, contados a partir de la fecha en que recibió el paquete, para solicitar un cambio total o parcial de la mercancía recibida.

La mercadería puede ser cambiada por un color o talla distinta a la que ordenó originalmente o inclusive otros productos disponibles en las tiendas de la EMPRESA. En caso de que la mercancía

escogida sea de mayor valor, este deberá ser pagado por el CLIENTE en cualquiera de los métodos de pago que se dispone en el SITIO.

El procedimiento por seguir por EL CLIENTE: Dar aviso de la gestión a realizar al email administrativo02@tiendasiglo21.com o al teléfono 4001-9321 extensión 2014. En caso de hacerlo vía email, la EMPRESA se contactará con el CLIENTE en el transcurso de los siguientes dos DÍAS HÁBILES. Proveer el número de factura y el detalle de lo que se desea cambiar. También un número de teléfono y dirección de correo electrónico para poderle contactar. Se le entregará un número de gestión y se coordinará el traslado del paquete de vuelta a la EMPRESA. Si se trata de mercancía de precio regular, la EMPRESA asumirá el costo de envío del COURIER, si se trata de mercancía con descuento, lo asumirá EL CLIENTE. El lugar de donde se envía el paquete debe ser el mismo al que se entregó originalmente y debe pertenecer al Gran Área Metropolitana o estar en un radio de 3 kilómetros de los siguientes centros poblacionales:

Guanacaste: Juntas, Sardinal, Cañas, Bagaces, La Cruz, Cruce, Playas de Coco, Nandayure, Hojancha, Huacas, Belén, Filadelfia, Limonal, Comunidad, Liberia, Santa Cruz, Nicoya, Tamarindo, Nuevo Arenal, Tilarán, Nosara, Sámara, Carrillo, Cóbano, Paquera, Los Chiles Monteverde.

Zona norte: Naranjo, Grecia, Palmares, San Ramón, Sarchí, Zarcero, Ciudad Quesada, Aguas Zarcas, La Fortuna, Florencia, Río Cuarto, San Miguel, Pocosol, Muelle, Monterrey, Santa Clara, Upala, Venecia, Guatuso.

Pacífico Central: Orotina, Esparza, Miramar, Puntarenas Centro, El Roble, Barranca, Jacó, Quepos, Parrita.

Caribe: Guápiles, Cariari, Roxana, Pocora, Guácimo, Siquirres, Limón Centro, Matina, Batán, Sarapiquí, Turrialba, Río Frío, La Virgen, Bribrí, Puerto Viejo de Talamanca, Cahuita.

Zona sur: Pérez Zeledón, Buenos Aires, Ciudad Neilly, Golfito, San Vito, Palmar Norte, Río Claro, Paso Canoas, Osa, Sabalito, Dominical, Laurel, Puerto Jiménez.

Zona santos: La Fila, Puriscal, Acosta, San Marcos, San Gabriel, Santa María Dota.

Los sitios en la Gran Área Metropolitana que no se les da servicio son:

En provincia **Alajuela**, cantón Alajuela: El Infiernillo.

En provincia de **Heredia**, cantón Heredia: Guarari.

En provincia **Cartago**, cantón Corralillo: Corralillo.

En provincia **Cartago**, cantón Tres Ríos: San Diego y Dulce Nombre.

En provincia **San José**, cantón Desamparados: Los Guido, Torre Molinos

En provincia **San José**, cantón Tibás: León XIII

En provincia **San José**, cantón San José: Carpio, Lomas del Río, Colonia 15 de setiembre, Cristo Rey, La Tabla, López Mateo, Las Gradas, Sagrada Familia.

En provincia **San José**, cantón Curridabat: Tirrases.

En provincia **San José**, cantón Goicoechea: Purral.

En provincia **San José**, cantón Alajuelita: Tejarcillos, Corina Rodríguez, Abajo, Filtros, Concepción Arriba, Aurora.

En provincia **San José**, cantón Mora: Piedras Negras y Picagres, Tabarcia de Mora

En provincia **San José**, cantón Moravia: Los Cuadros.

En provincia **San José**, cantón Turrubares: San Juan de Mata, San Luis, Carara

En provincia **San José**, cantón Hatillos: Alamedas.

Características de la mercadería a cambiar: La mercancía debe estar nueva y no mostrar signos de uso o alteraciones, con las etiquetas, empaque original, etc. No se podrán devolver o cambiar prendas de ropa íntima como calzoncillos, bóxers, calcetines, pijamas. Tampoco mascarillas. No aplica para ventas que fueron entregadas al CLIENTE en alguna de las tiendas SIGLO 21.

Los cambios se hacen por una única vez. La disponibilidad de prendas para realizar los cambios estará sujeta a la existencia que tenga en inventario la EMPRESA en ese momento, en caso de que la EMPRESA no tenga disponible la talla o color que desea el cliente, ésta podrá ofrecer al CLIENTE otra prenda o producto diferente al adquirido hasta por un monto igual al producto objeto del cambio (no incluye impuestos ni cargos por envío).

Una vez que se recibe la mercancía en la EMPRESA, se evaluará su condición y en caso de cumplir con lo estipulado en esta cláusula procederá a hacer una Nota de Crédito de las prendas devueltas correspondientes a la factura original y una nueva factura con la nueva mercancía. Seguidamente se hará el envío a el CLIENTE con cargo a la EMPRESA.

En el caso de que la mercancía recibida no cumpla con las condiciones necesarias, se dará aviso al CLIENTE para que lo pase a recoger de manera gratuita a alguna de las tiendas Siglo 21. También se le podrá enviar por COURIER tras el pago correspondiente por parte del CLIENTE. La mercancía podrá estar en las tiendas por un plazo no mayor a 15 días naturales.

No se realizará ningún cambio hasta que el producto original no haya llegado a la EMPRESA. Cuando llegue a la EMPRESA se le notificará al cliente por medio del correo electrónico que haya registrado.

11. DESCUENTOS.

Los descuentos consignados a través del SITIO son exclusivos del SITIO y no necesariamente están disponibles en las tiendas físicas SIGLO 21

Solo aplican a la mercancía, no aplica por ejemplo a cargos por envío.

Uniformes de escuela y colegio de la marca Palo VerdeÂ® no son sujetos a descuentos, a excepción del que se muestre específicamente en la página de esas prendas.

Los descuentos vigentes serán los reflejados en el â€œCarrito de comprasâ€•.

Los descuentos consignados directamente en las prendas no son combinables con otros anunciados en el SITIO.

12. ATENCION AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES.

Para cualquier duda, sugerencia, consulta o reclamación el CLIENTE debe enviar un correo electrónico a web@tiendasiglo21.com, en la respuesta al correo será incluido un número de caso.

La EMPRESA dispone de hasta cinco DÍAS HÁBILES para dar respuesta a las inquietudes presentadas.

Como medio alternativo, el CLIENTE puede contactar a la EMPRESA en horario de 8 am a 5 pm al teléfono 4001-9321 extensiones 2011 y 2014.

13. ACCESO AL ECOMMERCE.

No se puede descargar ni modificar ninguna parte del SITIO. No se autoriza el uso de contenido, servicios, precios, descargas digitales o copia de información para el beneficio de terceras personas. Se prohíbe terminantemente poner un link (enlace) o hyperlink (hipervínculo) a cualquier parte del SITIO que lo presente de manera engañosa, falsa, despectiva u ofensiva. La EMPRESA podrá reclamar la eliminación inmediata de dicho link o hyperlink sin justificación alguna.

El uso del SITIO no otorga ningún derecho respecto a la Tienda Virtual. Está prohibido tratar de modificar su información, así como utilizar las imágenes que se encuentran ahí. La EMPRESA se reserva el derecho de modificar, ampliar, o reducir cualquier información contenida en el SITIO, sin obligación de comunicar previamente a sus usuarios

14. RESEÑAS.

Las calificaciones de uso del SITIO podrán ser publicadas por el CLIENTE en las siguientes plataformas: en Instagram https://tinyurl.com/instatiendasiglo21 en Facebook https://tinyurl.com/FaceBookSiglo21 o en Google https://tinyurl.com/ebrhhexv

15. SISTEMAS DE SEGURIDAD.

a) Nivel de protección de datos de los consumidores y limitaciones:

La EMPRESA cuenta con un protocolo de seguridad HTTPS mediante un certificado de seguridad SSL (Secure Socket Layer). Esto garantiza que toda la información que viaja entre el navegador del cliente y el servidor de la tienda corre de forma encriptada, impidiendo que terceros puedan interceptar, ver o modificar los datos personales.

Limitaciones (Transparencia): Como buena práctica de la industria, la seguridad del ecosistema también depende de que el usuario mantenga su sistema operativo y navegador actualizados, utilice antivirus y no comparta sus credenciales de acceso.

b) Seguridad de los medios de pago y almacenamiento de datos financieros:

La EMPRESA NO almacena ni guarda datos de tarjetas de crédito o débito (números, fechas de vencimiento ni códigos CVV) en sus servidores. El SITIO actúa estrictamente como el canal de comunicación seguro hacia las instituciones financieras autorizadas. Desde 2024 no existen pasarelas de pago, antes de ese año, las pasarelas de pago integradas en el SITIO contaban con la certificación bancaria internacional PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), la cual regula el tratamiento, procesamiento y almacenamiento ultra seguro de datos financieros directamente en los servidores del banco o procesador de pago.

c) Entidad certificadora de los sistemas de seguridad:

Los certificados SSL encargados de la encriptación web del sitio son generados y respaldados mundialmente por la entidad certificadora Let's Encrypt (fundación global de seguridad respaldada por corporaciones como Google, Mozilla y Cisco).

La configuración de seguridad de los servidores de NIDUX cuenta con una calificación A+ otorgada bajo las auditorías de Qualys SSL Labs.

Las pasarelas de pago externas están certificadas directamente bajo el estándar de la entidad internacional PCI Security Standards Council.

16. LEGISLACIÓN APLICABLE.

Cualquier disputa entre las partes será dirimida de acuerdo con las leyes de la República de Costa Rica y los tratados internacionales aplicables.