

GMG COMERCIAL COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA. con cédula jurídica **3-101-590004**, y las sociedades de su grupo (en adelante denominadas "GMG"), le ofrecen funciones de sitio web y otros productos y servicios cuando usted visita o compra en www.tiendamonge.com GMG presta los Servicios bajo las condiciones establecidas en esta política. **Tiendas Monge** es el nombre comercial de GMG. Por la utilización del sistema de compras en línea, el usuario acepta conocer y quedar vinculado a los siguientes términos y condiciones, los cuales regularán, de forma irrestricta, el uso del sistema en mención y/o cualquier compra que se efectúe por este medio.

1. **Información de GMG:** GMG tiene sus oficinas principales corporativas y su domicilio social en San José, Escazú, Guachipelín, Condominio Multipark, edificio Terraba, primer piso; con el número de teléfono 800-222-2000 y el correo electrónico servicio@grupomonge.com.
2. **Comunicaciones electrónicas:** Cada vez que usted use un Servicio de GMG o nos envíe un correo electrónico, un mensaje de texto (vía WhatsApp) o cualquier otra comunicación desde su computador o dispositivo móvil, estará comunicándose electrónicamente con GMG. Por dicha comunicación, usted autoriza a GMG a remitirle todas las comunicaciones que estime pertinentes y necesarias para la prestación de los Servicios de GMG, incluidas, pero no limitadas a publicidad, promociones, contestaciones sobre reclamaciones o dudas que usted remita a GMG en general, y cualquier otra comunicación con contenido comercial o relacionada a los servicios o bienes de GMG. En consecuencia, usted acepta que todos los contratos, avisos y otras notificaciones y comunicaciones que le enviemos por medios electrónicos satisfacen cualquier requisito de forma escrita, salvo que cualquier legislación aplicable con carácter imperativo exigiera una forma distinta de comunicación. GMG reconoce su derecho de rechazar dichas comunicaciones a futuro.
3. **Condiciones Generales:** El sistema de compras en línea es propiedad de GMG, quien le otorga por este medio a cualquier persona mayor de 18 años la posibilidad de utilizarlo y adquirir cualquiera de los bienes contenidos en el sitio web. Para poder utilizar el sistema de compras en línea, el cliente deberá tener un equipo de cómputo, que reúna las siguientes características mínimas: Internet Explorer 8 o superior o su equivalente en otros navegadores, velocidad de banda ancha superior a 512 KB y preferentemente 1 MB de memoria. GMG no responderá por cualquier diferencia de color, diseño o nitidez del artículo que se deba a las condiciones del equipo de cómputo del cliente

4. **Sobre la titularidad y propiedad intelectual:** El sistema de compras en línea responde a un programa de cómputo que ha sido creado por GMG, de forma tal que la titularidad sobre sus derechos de autor le corresponde a GMG. Las marcas, nombres comerciales, emblemas, signos distintivos, expresiones o señales de publicidad comercial, imágenes, texto o videos, logotipos, iconos de botones, imágenes, clips de audio, descargas digitales, y recopilaciones de datos, así como el conjunto de todo el contenido albergado o puesto a disposición por GMG a través del Sitio web, son propiedad de GMG; los cuales se encuentran protegidos por la Ley Sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos, la Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos y cualquier otra norma de carácter nacional, o bien, por convenciones o tratados internacionales. En consecuencia, el cliente se obliga a respetar la titularidad de la propiedad intelectual de GMG, de forma tal que utilizará el sistema de compras en línea y su contenido únicamente para el propósito funcional del sistema, el cual es facilitar la adquisición, de forma remota, de los artículos contenidos en el catálogo de productos que ofrece este sistema. Queda absolutamente prohibida la extracción sistemática, la reutilización, la copia o reproducción de alguna parte del contenido aquí indicado sin autorización previa y expresa otorgada por GMG, ya sea por medios manuales, robots de búsqueda o extracción de datos, o cualquier otra herramienta informática que se utilice con dicho fin. Está también prohibido crear o publicar sus propias bases de datos cuando éstas contengan partes sustanciales de cualquiera de los Servicios de GMG (por ejemplo, listas de productos y listas de precios) sin la autorización previa y por escrito de GMG. En consecuencia, si usted utiliza el programa de sistemas de compras en línea o su contenido para una finalidad distinta para la cual fue creado, lo desestabiliza o modifica, ejerce ingeniería reversa, o bien, copia, reproduce, transmite, distribuye o de cualquier otra forma utiliza el contenido de este sitio web o el sitio mismo; deberá asumir las responsabilidades legales que de ello se puedan derivar. Usted reconoce por el uso del sitio web que, bajo ningún concepto, podrá usar las marcas registradas ni la imagen comercial de GMG, ni ninguno de los bienes de su propiedad intelectual e industrial, en relación con ningún producto o servicio que no pertenezca a GMG, ni en ninguna forma que fuera susceptible de causar confusión entre los usuarios o que pueda menospreciar o desacreditar a GMG. El resto de las marcas registradas que no son propiedad de GMG y que aparecen incluidas o están disponibles a través de los Servicios de GMG pertenecen a sus respectivos propietarios, quienes podrán o no estar afiliados o relacionados de cualquier modo con GMG, o patrocinados por GMG; por lo cual le rigen las mismas prohibiciones que aquí se estipulan para las que son propiedad de GMG, mientras usted no cuente con una autorización para su uso emitida por su legítimo titular.
5. **Licencia y acceso:** Sujeto al cumplimiento de estas Condiciones de uso, así como al pago del precio aplicable, en su caso, GMG le concede una licencia limitada no exclusiva, no transferible y no sublicenciable, de acceso y utilización, a los Servicios de GMG para fines personales no comerciales. Dicha licencia no incluye derecho alguno de reventa ni de uso comercial de los Servicios de GMG ni de sus contenidos, ni derecho alguno a compilar ni utilizar lista alguna de productos, descripciones o precios.

6. De su cuenta y privacidad de su información

6.1. Para utilizar algunos de los Servicios de GMG, usted deberá contar con una cuenta de GMG habilitada en el sitio web, así como deberá incluir un método de pago válido asociado a dicha cuenta, conforme con las opciones que estas regulaciones indican. Si hubiese algún problema para efectuar un cargo en el método de pago que usted haya seleccionado, GMG le notificará esta situación para que usted indique un nuevo método de pago válido y lo asocie a su cuenta.

6.2. Cuando usted usa los Servicios de GMG o accede al sitio web, es responsable de mantener la confidencialidad de los datos de su cuenta y su contraseña. En la medida en que así lo permita la legislación aplicable, usted acepta asumir la responsabilidad que proceda por todas las actividades realizadas desde su cuenta o en uso de su contraseña. Usted deberá tomar todas las medidas necesarias a efectos de asegurar y salvaguardar la confidencialidad de su contraseña, y deberá informarnos inmediatamente en caso de que tenga motivos para creer que su contraseña ha sido puesta en conocimiento de un tercero, o si ésta ha sido utilizada de manera no autorizada o es susceptible de serlo. Es su responsabilidad comprobar que los datos que brinda a GMG son correctos y completos, por lo que nos informará inmediatamente cuando tenga lugar cualquier variación en la información de su cuenta, de lo contrario GMG no responderá por transacciones en las cuales no cuente la actualización de la información. Para estos efectos, usted podrá acceder a su información y actualizarla a través del apartado Mi Cuenta del sitio web. De conformidad con la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y de previo a la utilización del sistema de compras en línea, usted manifiesta expresamente que conoce y acepta las siguientes condiciones sobre el almacenamiento y tratamiento que recibirán sus datos personales, sensibles, de acceso irrestricto y de acceso restringido, los cuales se detallan a continuación: **a)** Que existe una base de datos de carácter personal que GMG posee para el almacenamiento y tratamiento de datos personales, en virtud de los servicios de venta que presta a sus clientes, **b)** Que la finalidad que persigue GMG con la recolección de estos datos personales es conocer el perfil de los clientes, actuales o potenciales, que deseen realizar compras por medio del sistema de compras en línea y para conocer si usted es una persona con las características requeridas para ser y continuar siendo cliente de GMG. Los datos personales podrán ser usados por GMG para efectos del trámite y aprobación de solicitudes de compra en línea, servicios, así como la prospección y ofrecimiento de otros productos y servicios, **c)** Que los destinatarios de los datos personales, así como las personas que podrán consultar los mismos serán las empresas del grupo empresarial GMG, sus colaboradores (dependientes o independientes), sus asesores (dependientes o independientes), sus socios o accionistas, sus acreedores, los corresponsales de GMG y las autoridades regulatorias y de supervisión, **d)** Que las respuestas a las preguntas que se formulen durante el proceso de recolección de los datos tienen carácter obligatorio, de forma tal que si GMG recibe información incompleta su solicitud será denegada, **e)** Que el tratamiento que GMG dará a los datos personales solicitados será de análisis para determinar la viabilidad de la solicitud de compra, eventual financiamiento así como su posterior almacenamiento en una base de datos manual y/o electrónica que GMG mantiene con fines exclusivamente internos, **f)** Que el cliente tiene el derecho de suministrar o no los datos que solicita GMG. No obstante, en el caso de que se niegue a suministrar la información requerida por GMG, en los términos y en el momento solicitado,

GMG podrá en forma unilateral, inconsulta y automática, rechazar la prestación de los servicios solicitados o suspender el servicio o terminar cualquier relación contractual sin responsabilidad para GMG, **g)** Que en virtud de la ley antes indicada, al cliente le asisten una serie de derechos en relación con la información personal que brinde a GMG como lo es el derecho de solicitar la rectificación, actualización o eliminación de la información brindada, siendo que la información brindada siempre será de propiedad del cliente, **h)** Que el responsable de la base de datos será el Gerente General de GMG, quien se ubica en las oficinas principales de GMG, **i)** GMG con ocasión de y para la efectiva prestación de los servicios solicitados u ofrecidos, podrá recopilar, comprar, verificar y consultar los datos personales existentes en otras bases de datos suministradas por terceras personas, **j)** GMG podrá ceder, transferir e intercambiar los datos personales que obtenga y mantenga en su base de datos únicamente a lo interno de GMG y con terceras personas, ubicadas fuera del ámbito interno de GMG, que prestan o prestarán servicios a GMG, tales como, pero no limitadas a colaboradores, asesores, socios, acreedores, corresponsales, las autoridades regulatorias y de supervisión de GMG, autoridades gubernamentales, centrales de riesgo, agencias de cobro y la Unidad de Inteligencia Financiera del Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD); en el entendido que dicha información igualmente no será vendida ni de cualquier otra manera comercializada, lo anterior con ocasión de y para la efectiva prestación de los servicios solicitados u ofrecidos por GMG. Usted acepta entender y consentir los usos aquí indicados para su información personal, así como reconoce los derechos que al respecto le asisten.

7. **Sobre el proceso de compra:** Una vez que usted ha ingresado al sitio web, y a ingresado la información de su cuenta, usted podrá explorar el catálogo de bienes y servicios de GMG, sus precios y condiciones especiales para su adquisición, que como mínimo deberá contener la información que en este documento GMG especifica, información con la cual usted decidirá si ejecuta o no la orden de compra. Una vez que usted haya decidido hacer una orden de compra, y haya escogido el servicio de entrega (en la tienda o por entrega a domicilio), escogerá los servicios adicionales que puedan relacionarse con el bien o servicio a comprar, su costo y que al respecto GMG pondrá a su disposición, impuestos aplicables, cualquier comisión, gasto o cargo que deba pagar adicionalmente por esta compra, e incluirá su información sobre el método de pago de conformidad con estos términos y condiciones. Cuando usted tenga dicha información e ingrese el método de pago, el sistema le pedirá confirmar su pedido, del cual una vez ingresado en forma definitiva, le enviaremos un mensaje por el medio electrónico que usted indicó en su cuenta como confirmación de la recepción de su pedido con el desglose de cada uno de los costos facturados, fecha de entrega, garantía y demás información que haya sido de relevancia para la compra. Dicha confirmación de orden de compra deberá contener como mínimo un resumen de la transacción con los detalles de esta, el desglose de los bienes o servicios adquiridos, sus precios o especificaciones que permitan su individualización, los impuestos aplicables, cualquier comisión, gasto o cargo que deba pagar adicionalmente por esta compra, e incluirá su información sobre el método de pago de conformidad con estos términos y condiciones. Asimismo, por dicho medio le informaremos sobre los avances en el estado de su compra y el envío de sus productos. Para estos efectos, usted acepta recibir facturas electrónicas de sus compras las cuales se emitirán de conformidad con la normativa que al respecto emita el Ministerio de Hacienda del Gobierno de Costa Rica.

8. **Sobre los precios:** Los precios estipulados en el sistema de compras en línea están expresados en colones costarricenses y serán aplicables únicamente a las adquisiciones efectuadas por este medio y relacionadas con los artículos contenidos en el catálogo de productos del mismo sistema. Por consiguiente, se aclara que los precios indicados para las compras en línea no serán aplicables en la adquisición de artículos en los puntos de venta físicos ubicados en el territorio de Costa Rica, además ninguna promoción o descuento vigente en los puntos de venta físicos serán aplicables a los precios contenidos en el catálogo de precios para compras realizadas en línea, salvo que en el sitio web se indique lo contrario. Asimismo, todos los precios indicados siempre incluirán el impuesto de ventas e incluirán cualquier otro impuesto que las autoridades de Costa Rica determinen en el futuro.
9. **Sobre regalías:** Ningún cliente podrá ser acreedor de un producto de regalía sin adquirir el producto principal que contemple la misma, ya que las regalías NO se encuentran a la venta. A su vez solo aplica una regalía por artículo principal. Por, otra parte cada regalía tendrá un costo de ₡1 colón, el cual se le será añadido al valor total de cada pedido que posea una.
10. **Sobre promociones:** El cliente únicamente tendrá derecho a comprar una unidad de un artículo en promoción. Aplica una unidad por usuario. Monge se reserva el derecho a anular las demás unidades en promoción adquiridas por el cliente, el cliente será notificado vía llamada telefónica.
11. **Forma de pago:** Para realizar cualquier compra por medio del sistema de compras en línea, usted podrá utilizar los siguientes medios de pago: **a)** Tarjetas de Crédito y Débito: Tarjetas de las marcas Visa y MasterCard,) **b)** Tasa Cero BAC: Programa que brinda la oportunidad de realizar compras en comercios afiliados al beneficio, a un 0% de interés hasta por 6, 12 y 24 meses; este medio de pago no aplica sobre descuentos, solo se podrá aplicar con el monto base del producto, solo se podrá utilizar en los artículos identificados con el logo, debe realizar la compra individualmente". **c)** Financiamiento en Monge Pay: Cuyos términos y condiciones constan en el contrato de apertura de la línea de crédito que usted haya suscrito o vaya a suscribir en el futuro. Mediante esta opción, si el cliente cuenta con saldo disponible de su línea de crédito previamente aprobada, podrá realizar sus compras de forma inmediata. También podrá solicitar su crédito en línea y una vez aprobada su línea de crédito realizar las compras. Una vez cancelado el valor del artículo por alguno de los medios autorizados, el sistema le remitirá de forma automática, a la dirección de correo electrónico registrada, el comprobante de la orden del pedido, el cual deberá custodiar para su entrega a GMG según lo que se estipula en el apartado 11 de este documento.
 - 11.1. **Seguridad de pago:** Al realizar el pago de sus compras en tiendamonge.com sus transacciones son seguras, ya que contamos con las certificaciones de PCI, 3D Secure, Visa Secure y MasterCard ID Check. Esto valida las transacciones sobre las tarjetas de crédito registradas y además certifica la seguridad de los sistemas de información de GMG.

12. Territorialidad de los bienes y entrega: Se aclara que las compras en línea que realice el usuario podrán ser efectuadas desde cualquier lugar del mundo. No obstante, cualquier artículo adquirido por este medio será entregado solamente dentro del territorio de la República de Costa Rica, por medio de las Tiendas Monge propiedad de GMG. Para ello, el cliente deberá señalar la tienda en la cual efectuará el retiro de el o los artículos adquiridos por este medio, o bien, el domicilio dentro del territorio de la República de Costa Rica donde se le entregarán el o los artículos adquiridos por este medio, previo pago de la tarifa establecida e indicada por GMG al momento en que usted realice la compra y selecciona este servicio; todo lo cual podrá ser realizado dentro de un plazo de quince días naturales contados a partir del día siguiente en que usted sea notificado por GMG de que el artículo se encuentra en el punto de venta escogido para su retiro o que se ha formalizado la compraventa con envío a domicilio. En consecuencia, GMG no garantiza ningún plazo de entrega al punto de venta o domicilio que sea menor al aquí indicado. GMG no responderá por los atrasos en la entrega de los bienes adquiridos por usted cuando este responda a causas de caso fortuito o fuerza mayor. En ningún caso se generarán cargos por envío de los artículos comprados en el sitio web a la tienda de GMG que sea seleccionada por usted al momento de colocar su orden de compra.

13. Términos y condiciones por servicios de entrega a domicilio e instalación:

13.1. Cobertura para entrega. La zona para entregas a domicilio contempla las siete provincias con las excepciones mencionadas en el **punto 13.2.1.**, el tiempo de entrega es de 2 a 3 días hábiles. En zonas rurales, puede tomar de 2 a 5 días hábiles. El sistema al momento de la compra indicará la fecha aproximada de entrega del pedido. (En caso de que se realice la compra de un artículo de pedido especial, el plazo se extenderá a lo indicado en la vista del producto - 7 días hábiles)

13.2. Restricciones y condiciones de entrega.

13.2.1. Cobertura para entrega: Las entregas a domicilio, aplican a todo el país con las siguientes excepciones: 1) Ubicaciones con acceso limitado para camiones. 2) Distancias mayores de 5 km de la tienda Monge de la zona más cercana 3) Zonas de alto riesgo (**Ver punto 30**) En caso de que su compra cumpla con algunas de las excepciones antes mencionadas, será notificado para que pueda retirar su pedido en el PDV más cercano a su domicilio.

13.2.2. El producto se entregará en la puerta de su domicilio, siempre que este se encuentre en la planta baja y sea accesible para el transporte, bajo ningún motivo se realizan entregas dentro del domicilio, esto para evitar accidentes dentro de su vivienda.

13.2.3. Los transportistas o mensajeros no están autorizados a instalar ningún tipo de electrodoméstico, armar o desmontar piezas o partes de o los accesorios, para ingresar los artículos a su hogar (puertas, perillas, mangueras, cables, etc.). Desmontar puertas ni ventanas del inmueble o desinstalación de el o los artículos que vayan a ser reemplazados por los nuevos.

13.2.4. Es responsabilidad del cliente revisar todos los artículos en conjunto con el transportista al momento de la entrega y una vez haya sido revisado, el transportista o mensajero le solicitará firmar el recibido conforme. Se debe revisar que el artículo se encuentra en buenas condiciones, sin golpes o rasguños y se debe encender para validar su correcto funcionamiento.

13.2.5. El transportista no puede hacer entrega de los artículos si el cliente no firma el recibido conforme. En caso de que el cliente firme el recibido conforme sin haber revisado la mercadería, Tienda Monge NO ASUME NINGUN DAÑO FISICO que presente posterior a la entrega del producto. De la misma manera, si el cliente firma el recibido conforme indicando que el artículo está en óptimas condiciones, Tienda Monge NO ASUME NINGUN DAÑO FISICO que presente posterior a la entrega del producto.

13.2.6. Si el producto presenta algún daño o el mismo no cumple con las expectativas, justamente al momento de la entrega, puede indicárselo al transportista al momento de la entrega para que el transportista retire el artículo del domicilio y el cliente debe proceder a comunicarse a servicio al cliente por medio de nuestro WhatsApp 7021-7100, línea de servicio al cliente 800-222-2000 o al correo servicio@grupomonge.com.

13.2.7. En caso de que el cliente desee realizar una devolución posterior a la entrega, el artículo debe de contar con su empaque original y todos los accesorios y debe encontrarse en buen estado y no haber sido utilizado. (NO BOTE LA CAJA HASTA QUE ESTE SEGURO QUE EL MISMO CUMPLE CON SUS EXPECTATIVAS).

13.2.8. La compra solo se entregará al titular de la compra y se solicitará la identificación y la tarjeta con la que realizó la compra para validar los últimos cuatro dígitos. Para compras con tarjeta de crédito o débito el titular de la compra puede autorizar a un tercero para que reciba la compra al momento de realizar el pedido o contactándose a servicio al cliente por medio de nuestro WhatsApp 7021-7100, línea de servicio al cliente 800-222-2000 o al correo servicio@grupomonge.com. En este caso se le trasladará la responsabilidad de la revisión del artículo y firma de recibido conforme al tercero autorizado.

13.2.9. 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.

13.2.10. Es importante tener en cuenta que, en el caso de compras a crédito, solamente el propietario de la compra podrá recibir el producto y deberá firmar correctamente los documentos de crédito.

13.2.11. Si desea que la entrega del artículo sea en un segundo o más pisos tendrá un costo adicional de ¢10.000 y se deberá notificar con antelación por medio de nuestro WhatsApp 7021-7100, línea de servicio al cliente 800-222-2000 o al correo servicio@grupomonge.com. Este monto deberá ser cancelado en efectivo al transportista al momento de la entrega.

13.2.12. Para su comodidad si desea el servicio de instalación profesional de algún artículo, puede consultar por medio de nuestro WhatsApp 7021-7100, línea de servicio al cliente 800-222-2000 o al correo servicio@grupomonge.com. (El servicio de instalación profesional tiene un costo adicional que se debe cotizar por medio de servicio al cliente. Monto varía dependiendo del artículo.)

13.2.13. En caso de no poder contactar al cliente en el tiempo establecido, se reprogramará el envío.

13.2.14. En caso de no encontrar a ninguna persona disponible en la dirección de entrega por razones fuera de nuestro control, se estará contactando nuevamente al cliente para coordinar la entrega del producto.

13.2.15. Si la entrega es en parqueos o condominios, es responsabilidad del cliente garantizar la precisión de la información de entrega. En caso de requerir coordinación adicional con la administración del condominio, el cliente debe facilitar esta comunicación para garantizar una entrega sin contratiempos. Tenga en cuenta las restricciones de tamaño para vehículos en el condominio. Con todo lo anterior el cliente es responsable de cualquier inconveniente relacionado con el acceso a condominios y parqueos. Esto incluye multas o tarifas adicionales derivadas de violaciones a las normativas del condominio.

13.3. Modalidad de entrega y tarifas: La modalidad de entrega será seleccionada por el cliente dentro del menú de opciones disponibles previo a la confirmación de la orden de compra y GMG hará la entrega del bien en el plazo que indicará GMG en el momento que usted debe confirmar la orden de compra según modalidad seleccionada. El monto de tarifa dependerá de la modalidad de entrega seleccionada y ubicación geográfica del domicilio de entrega.

13.4. Horarios de entrega a domicilio: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m., día y hora se fijan de común acuerdo con usted dentro del horario establecido.

14. Notificaciones y Retiro de Mercadería: En el momento de realizar la compra, usted deberá proporcionar, de acuerdo con el sistema, un método (mensaje de texto o correo electrónico) por el cual desea ser notificado automáticamente sobre el estado de la orden del pedido, así como la fecha y tienda de retiro de la mercadería o de entrega a domicilio según corresponda. Igualmente, usted podrá ver el estado de su orden ingresando al sistema con su usuario y contraseña en la opción “Mi cuenta/Estatus de mis pedidos”. Una vez notificada la fecha de entrega de la mercadería, usted contará con un plazo de diez (10) días naturales para retirar el mismo, plazo que iniciará a partir del día siguiente de haber sido notificado. De no retirar el artículo en el plazo indicado, el cliente deberá comunicarse con el administrador de la tienda virtual por medio del correo electrónico: servicio@grupomonge.com para coordinar la fecha y forma de entrega del bien. Transcurridos noventa (90) días naturales desde la fecha de notificación para que usted retire el producto sin que ello haya ocurrido, GMG no devolverá al cliente ninguna suma de dinero por la compra efectuada. Para retirar el bien, usted deberá presentarse en la tienda o punto de venta seleccionado con el comprobante de la orden del pedido y un documento de identidad original, vigente y en buen estado para poder retirar el artículo. De igual forma, el cliente deberá presentar la tarjeta de crédito o débito en el caso de que la compra haya sido cancelada mediante

este método de pago. Si el cliente no se presente personalmente a retirar el bien, deberá enviar una autorización debidamente firmada y autenticada por un notario público, con la copia de su cédula de identidad y la del autorizado. Si la compra es a crédito únicamente el titular podrá retirar el artículo ya sea en tienda o a domicilio, ya que debe firmar todos los documentos.

15. Sobre la garantía:

15.1. Los productos cuentan mínimo con 30 días hábiles de garantía, salvo plazo mayor que indique el certificado.

15.2. Rige en todo el territorio costarricense.

15.3. Para hacer valer la garantía debe presentarse en el PDV más cercano con el artículo y la factura de compra, o puede llamar al número de servicio 800-222-2000.

15.4. 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.

15.5. El plazo del diagnóstico y reparación es de 15 días naturales salvo prórrogas que actualiza la ley.

15.6. 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.

16. Derecho de retracto: 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. También, deberá presentar la factura y cualquier comprobante de pago adicional. Se debe enviar correo a la dirección servicio@grupomonge.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 tiendas y revalidar los requisitos. La devolución de dinero se gestionará una vez se haya validado en punto de venta 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 referencia a la garantía comercial pueden referirse al punto 15 de términos y condiciones para ver el detalle.

17. Servicios de instalación y tarifas: GMG además podrá brindar el servicio de instalación. En caso que usted lo contrate, este servicio incluye la provisión del costo de la mano de obra y materiales de conexión e instalación. No obstante usted manifiesta entender que este servicio no incluirá bajo ninguna circunstancia las obras adicionales que implique modificación o cambios en el inmueble en donde usted instalará el bien adquirido, los cuales son a su completa cuenta y riesgo. El cliente deberá asegurarse de la existencia de previstas de conexión e instalación en el inmueble para el artículo seleccionado tales como toma corriente, instalaciones eléctricas, requerimientos de voltaje, cableados varios, tuberías, conductos, espacio físico y puertas de acceso al inmueble, entre otros. GMG no se hace responsable de condiciones de instalación no previstas por el cliente previo a la solicitud del servicio de instalación. Los servicios de instalación a domicilio se ofrecen para una lista limitada de artículos en cuya información del catálogo se indica, y aplica cuando usted haya seleccionado la modalidad de entrega a domicilio. Este servicio de instalación tendrá un **costo adicional** que usted deberá cancelar a GMG, sus tarifas dependerán del tipo de artículo seleccionado, y GMG podrá variarlo en cualquier momento antes de la compra. La siguiente es la lista de artículos con servicio de instalación: · Extractor grasa sencillo · Extractor grasa isla · AC 5000 a 18000 btu · AC 24000 a 36000 btu · AC 36000 a 60000 btu · Home theater · Pantalla plana · Proyector · Software PC celular · Multifuncional · Router · Cocina eléctrica 220v · Cocina plantilla gas · Lavaplatos · Horno empotrable · Refrigeradora · Lavadora · Centro de lavado sec · Secadora ropa de gas · Cama y/o camarote · Muebles de cocina

18. Evaluaciones de los Servicios o productos de GMG: Como usuario del sitio web, usted podrá publicar sus opiniones y comentarios, así como nos podrá enviar comunicaciones, sugerencias, ideas, comentarios, preguntas u otra información, siempre que el contenido de las mismas no resulte ilícito, obsceno, abusivo, constituya un supuesto de amenaza o difamación, o invada la privacidad de terceros, infrinja derechos de propiedad intelectual o de cualquier otra forma resulte ofensivo para terceros o censurable, ni consista en o contenga virus informáticos, propaganda política o contenido publicitario, correos en cadena, falsas noticias, en abuso o uso de la imagen de personas distintas a usted, requerimientos de información, malware, envío masivo de correos o constituya cualquier otro tipo de "spam" o "software" con fines ilícitos o lícitos pero no autorizados por GMG de forma previa. Queda terminantemente prohibido el uso de direcciones de correo falsas, suplantar la identidad de otra persona o entidad, o falsear de cualquier otro modo el origen de cualquier otro contenido. GMG se reserva el derecho a eliminar o modificar cualquier contenido si, a su opinión, la publicación o mensaje remitido violenta alguna de las disposiciones de estos términos, la moral o las buenas costumbres. Si usted publica opiniones, comentarios, preguntas o respuestas, u cualquier otro contenido elaborado por usted, en el sitio web (incluyendo imágenes, vídeos o audio, conjuntamente, el "contenido"), usted acepta y reconoce que por su sola publicación otorga a GMG: **(a)** una licencia no exclusiva y gratuita para utilizar, reproducir, publicar, poner a disposición por cualquier medio existente, adaptar, transformar, traducir y modificar su contenido dentro del territorio de la República de Costa Rica (incluyendo el derecho a sublicenciar esos derechos a terceros); y **(b)** el derecho a utilizar el nombre facilitado por usted en relación con dicho contenido, de forma que GMG reconozca su autoría sobre dicho contenido. La presente disposición no supone la transferencia de derecho moral alguno, sino únicamente un derecho de uso limitado a los actos aquí descritos.

Usted podrá elegir que su contenido o comentario no sea público, en cuyo caso la anterior autorización de uso otorgada a GMG no surtirá efectos. Usted declara y garantiza ser titular, o de cualquier otra forma controlar, la totalidad de los derechos sobre el contenido que pudiera publicar, así como manifiesta y garantiza que a la fecha de la remisión de dicho contenido dicho contenido o material no supondrá incumplimiento alguno de las leyes que protegen la propiedad industrial y la intelectual de GMG ni de terceras personas, ni supondrá perjuicio alguno a ninguna persona o entidad, ni será de carácter difamatorio. Usted se compromete a liberar a GMG de cualesquiera reclamaciones presentadas por terceros en contra de GMG derivadas de o en relación con dicho contenido y materiales.

19. **Disponibilidad de productos y servicios** Los productos y servicios mostrados en www.tiendamonge.com, pueden no estar disponibles para la compra en la tienda o zona de su interés. La referencia a estos productos y servicios en el sitio web no implican ni garantizan la disponibilidad de inventario de los mismos en cualquier momento o en cualquier localidad. Nos reservamos el derecho de rechazar, cancelar y/o restringir las cantidades de cualquier pedido sin explicar los motivos, lo cual se notificará por medio de una cancelación automática por medio de correo electrónico a la dirección que se indicó en el pedido. La devolución del dinero se realizará de manera automática a la tarjeta con la que el cliente realizó su compra, el mismo día de la cancelación. Las promociones son válidas mientras el precio esté publicado en la página y / o hasta agotar existencias. Los artículos se mantienen publicados siempre y cuando exista inventario. Cuando un artículo / promoción se venda en su totalidad, el mismo se despublicará de manera automática de la página.
20. **Del catálogo de artículos:** El catálogo de artículos, sus condiciones, promociones y precios estará sujeto a cambios sin previo aviso, de forma tal que los bienes que usted podrá adquirir serán los contenidos en el sistema de compras en línea y su catálogo, con las condiciones y precios indicados en el sitio web al momento en que usted nos envíe la orden de compra. En caso de que exista algún error material involuntario en el que el precio no tiene relación a las características del producto y es desproporcional al valor de mercado del artículo, GMG emitirá una Fe de Erratas y/o comunicado visible en medios digitales. En el caso de que se presenten este tipo de situaciones GMG se comunicará con los clientes en aras de buscar una conciliación el error material involuntario.
21. **Recomendaciones de uso:** Cuando usted ingrese al sistema de compras en línea, deberá tener la certeza de que ha ingresado a la página oficial de GMG, la cual es www.tiendamonge.com, y cuando haya terminado su compra o la vaya a abandonar, deberá asegurarse de cerrar su sesión en su cuenta con el fin de evitar que terceras personas utilicen la información que ha ingresado al sistema sin su consentimiento y en provecho de terceros. Asimismo, usted deberá cerciorarse de que la información que ha ingresado al sistema es la correcta y que el artículo que ha escogido sea el correcto, por cuanto GMG no se hará responsable por cualquier error u omisión que usted

tenga en su orden de compra. La confidencialidad y custodia de la clave de acceso a su cuenta en el sitio web será de su exclusiva responsabilidad.

22. **Exclusión de responsabilidad:** GMG no asumirá ninguna responsabilidad por el destino o uso para el cual fue adquirido el artículo, de forma tal que usted deberá velar por su mantenimiento y el uso adecuado, fin, propósito o destino para el cual fue fabricado el bien, y si este es o se adapta como la mejor solución que pueda tener para sus necesidades o deseos de adquisición. Asimismo, GMG no asume ninguna responsabilidad por eventuales accidentes, muertes, enfermedades, gastos médicos, daños directos, indirectos, incidentales, consecuenciales, entre otros, que pudiese llegar a tener usted o cualquier tercero por el uso o disfrute de los artículos adquiridos por medio del sistema de compras en línea.
23. **Nuestra responsabilidad:** Realizaremos nuestros mejores esfuerzos para asegurar la disponibilidad de los Servicios de GMG puestos a su disposición y adquiridos por usted en cada momento en el sitio web, así como la ausencia de errores en cualquier transmisión de información que pudiera tener lugar. No obstante, y debido a la naturaleza misma de Internet, no es posible garantizar tales extremos. Asimismo, GMG declara que su acceso al sitio web pudiera ocasionalmente verse suspendido o restringido a efectos de la realización de trabajos de reparación o mantenimiento, o la introducción de nuevos productos o servicios. GMG no responderá por daños o perjuicios (de cualquier naturaleza o especie) derivados del hecho u omisión del propio usuario del sitio web, de usted como titular de su cuenta, o de personas ajenas a GMG. Tampoco será responsable por demoras o falta de cumplimiento de las obligaciones a su cargo y derivadas de estas condiciones si dicha demora o falta de cumplimiento fuera atribuible a circunstancias ajenas al control de GMG, por caso fortuito o fuerza mayor. Esta disposición no afecta su derecho a recibir el producto o la prestación del correspondiente servicio en un plazo razonable, o a recibir el oportuno reembolso para el caso de que no pudiéramos suministrarle tales productos o servicios en el plazo acordado e indicado en la orden de compra por cualquier causa ajena a nuestro control razonable.
24. **Modificación del Servicio o Variación de las Condiciones:** GMG se reserva el derecho a realizar cambios en los Servicios de GMG, en sus políticas y en sus términos y condiciones, incluyendo los presentes, en cualquier momento y sin previo aviso. Usted quedará sujeto a los términos y condiciones, políticas, condiciones de uso y cualquier otra que esté vigente a la fecha en que usted use los Servicios de GMG a través del sitio web. Si los presentes términos y condiciones fueran declarados inválidos, nulos o por cualquier causa ineficaces, dicha condición se entenderá excluida, sin que dicha declaración pueda afectar a la validez ni a la exigibilidad del resto de condiciones.

25. **Renuncia:** En caso que usted incumpla los presentes Términos y Condiciones, y aun cuando GMG pudiera optar por no ejercitar cualesquiera derechos a su alcance en dicho momento, esto no significa una renuncia a dichos derechos por lo que GMG podrá ejercerlos en cualquier momento en que lo considere oportuno. Así mismo, usted reconoce que cualquier incumplimiento de las obligaciones a su cargo en estos Términos y Condiciones, legitimarán a GMG para cerrar su cuenta en el sitio web.
26. **Indemnización:** El usuario del sistema de compras en línea, manifiesta que indemnizará y mantendrá indemne a GMG, así como a sus funcionarios, directores o accionistas por cualquier responsabilidad, daños y perjuicios que se deriven de la violación de los términos y condiciones contemplados en el presente documento en perjuicio de GMG.
27. **Legislación:** Las compras que usted efectúe mediante el sistema de compras en línea se registrarán por las leyes de la República de Costa Rica, entendiéndose, bajo cualquier circunstancia, que las compras realizadas mediante el sistema en mención se ejecutan dentro del territorio de la República de Costa Rica indiferentemente de su lugar de ubicación al momento de enviar y confirmar su orden de compra en el sitio web.
28. **Jurisdicción:** El cliente conoce y acepta que cualquier disputa que surja en virtud de la interpretación y aplicación del presente documento o cualquier circunstancia que resulte del uso del sistema de compras en línea será resuelto mediante un arbitraje de derecho, el cual será tramitado en el Centro de Resolución de Controversias de la Cámara de Comercio de Costa Rica, por un tribunal unipersonal, a cuyas normas las partes se someten de forma incondicional. En consecuencia, el cliente renuncia expresamente a la jurisdicción ordinaria de los tribunales de Costa Rica.
29. **Consultas:** Para cualquier consulta, comentario, duda o aclaración; el usuario deberá comunicarse al teléfono 800-222-2000 de atención al cliente, o bien, al correo: servicio@grupomonge.com y en un plazo máximo a 3 días hábiles les daremos respuesta.

30. Qué ubicaciones no están disponibles para entrega:

Ubicación	Provincia	Cantón	Distrito
Bajo Las Gavetas	San José	Alajuelita	La Aurora
Colonia 15 De Setiembre	San José	Alajuelita	Alajuelita
El Tejar	San José	Alajuelita	Concepción
Joaquín Gracia Monge	San José	Alajuelita	San Felipe
Juan Rafael Mora	San José	Alajuelita	San Felipe
Las Tablas	San José	Alajuelita	Concepción
Precario El Jazmín	San José	Alajuelita	San Felipe
Precario Los Pinos	San José	Alajuelita	San Felipe
Tejarcillos	San José	Alajuelita	San Felipe
1° De Mayo	San José	Aserri	Aserri
25 De Julio	San José	Central	Hatillo
Bajo La Puñalada	San José	Central	Hatillo
Bajos De Sagrada Familia	San José	Central	Hatillo
Gracias A Dios No Nos Vamos Al Río	San José	Central	Hatillo
Las Gavetas	San José	Central	Hatillo
Los Mojados	San José	Central	Hatillo
Reina De Los Ángeles	San José	Central	Hatillo
Calle Garita	San José	Curridabat	Curridabat
Calle Las Lomas	San José	Curridabat	Curridabat
Los Olmos	San José	Curridabat	Curridabat
Precario Barrio Nuevo	San José	Curridabat	Curridabat
25 De Diciembre	San José	Desamparados	Desamparados
Las Mandarinas	San José	Desamparados	Desamparados
Sector 7	San José	Desamparados	Los Guido

Torre Molinos, Calle Fallas	San José	Desamparados	Desamparados
Los Cuadros	San José	Goicoechea	Guadalupe
Purral	San José	Goicoechea	Purral
Aguas Buenas	San José	Perez Zeledon	Daniel Flores
Guaria	San José	Perez Zeledon	San Pedro
Bajo Los Ledezma	San José	San José	Uruca
Barrio 15 De Setiembre	San José	San José	Hatillo
Barrio Lomas De Ocloro	San José	San José	Hospital
Corazón De Jesús	San José	San José	Hospital
El Pochote	San José	San José	Hospital
La Carpio	San José	San José	Uruca
La Tabla	San José	San José	Hatillo
Las Gradas	San José	San José	Hospital
Lomas Del Río	San José	San José	Pavas
Sebastián López Mateo	San José	San José	Catedral
Barrio Lomas De Ocloro	San José	San José	Hospital
León XIII	San José	Tibas	León Xiii
Caro Quintero	Alajuela	Alajuela	Río Segundo
Infiernillo	Alajuela	Alajuela	San José
Invu Las Cañas	Alajuela	Alajuela	Desamparados
Precario El Erizo	Alajuela	Alajuela	Desamparados
Rincón De Cacao	Alajuela	Alajuela	Tambor
Urb. La Langosta	Alajuela	Alajuela	Guácima
Guarari	Heredia	Heredia	San Francisco
La Milpa	Heredia	Heredia	San Francisco
Coris	Cartago	Cartago	Quebradilla

Los Diques	Cartago	Cartago	Carmen
Mollejones	Cartago	Turrialba	La Suiza
Barrio Tucurrique	Guanacaste	Santa Cruz	Santa Cruz
Chorotega	Guanacaste	Santa Cruz	Santa Cruz
Conchal, Brasilito, Flamingo, Potrero, Penca, Prieta, Catalinas	Guanacaste	Santa Cruz	Tempate
Las Cañas	Guanacaste	Cañas	Cañas
Atlántida	Limón	Limón	Limón
Bananito Norte	Limón	Limón	Matama
Barrio Los Lirios (Limoncito)	Limón	Limón	Limón
Barrio San Juan	Limón	Limón	Limón
Buena Vista	Limón	Limón	Valle La Estrella
Cieneguita	Limón	Limón	Limón
Cristobal Colón	Limón	Limón	Limón
El Bosque	Limón	Limón	Limón
Envaco (Urb. Atlántida)	Limón	Limón	Limón
Limón 2000	Limón	Limón	Limón
Limoncito	Limón	Limón	Limón
Lincoln	Limón	Limón	Limón
Plaza Paniagua	Limón	Limón	Limón
Cristóbal Colón	Limón	Limón	Limón
Envaco (Urb. Atlántida)	Limón	Limón	Limón
Sahara	Limón	Matina	Matina
Bambú	Limón	Pococí	Cariari
Duacari	Limón	Pococí	Cariari
El Rótulo	Limón	Pococí	Cariari
La Maravilla	Limón	Pococí	Cariari

Mata De Limón	Limón	Pococí	Cariari
Pacuare Viejo	Limón	Pococí	Cariari
Palmitas	Limón	Pococí	Cariari
Ticabán	Limón	Pococí	Rita
Maravilla	Limón	Pococí	Cariari
Pacuare Viejo	Limón	Pococí	Cariari
El Llano	Limón	Siquirres	Florida
Guayacán	Limón	Siquirres	Siquirres
Huecos	Limón	Siquirres	Florida
Linda Vista	Limón	Siquirres	Siquirres
Moravia	Limón	Siquirres	Siquirres
Pascua	Limón	Siquirres	Florida
San Isidro	Limón	Siquirres	Florida
Santa Marta	Limón	Siquirres	Florida
Cerritos	Puntarenas	Aguirre	Quepos
Cerros	Puntarenas	Aguirre	Quepos
Térraba	Puntarenas	Buenos Aires	Buenos Aires
Santa Teresa De Cóbano	Puntarenas	Cóbano	Cóbano
La Lucha	Puntarenas	Coto Brus	Sabalito
Las Mellizas	Puntarenas	Coto Brus	Sabalito
Bello Horizonte, Camino Santiago, Bethel	Puntarenas	Esparza	Espíritu Santo
Bello Horizonte, Camino Santiago, Bethel	Puntarenas	Esparza	Espíritu Santo
Esparzol	Puntarenas	Esparza	Espíritu Santo
20 De Noviembre	Puntarenas	Puntarenas	El Roble
Barrio Juanito Mora	Puntarenas	Puntarenas	Barranca
Bellavista	Puntarenas	Puntarenas	El Roble

El Progreso	Puntarenas	Puntarenas	El Roble
Fray Casiano	Puntarenas	Puntarenas	El Roble
Las Parcelas Del Progreso	Puntarenas	Puntarenas	El Roble
Lepanto	Puntarenas	Puntarenas	Lepanto
Libertad 81	Puntarenas	Puntarenas	Barranca
Plaza Fantasma	Puntarenas	Puntarenas	Barranca
Santa Teresa De Cóbano	Puntarenas	Puntarenas	Cóbano
Urb. Gloria Bejarano	Puntarenas	Puntarenas	Barranca

31. **Almacenamiento digital:** Para poder imprimir los términos y condiciones puede utilizar los siguientes comandos:

1. En Windows: CTL + P
2. En MAC: Command + P