

POLITICA DE PROTECCION AL COSUMIDOR

OBJETIVO

Establecer las directrices y medidas que aseguren la protección de los derechos de los consumidores de Raxova, garantizando que todas las transacciones comerciales sean claras, transparentes y en cumplimiento con la legislación vigente en Costa Rica, promoviendo la satisfacción, confianza y lealtad de los clientes.

ALCANCE

Esta política se aplica a todos los productos y servicios ofrecidos por Raxova, en sus sedes comerciales Tactical Gear y Road Gear, así como en las ventas realizadas a través de canales electrónicos (redes sociales) y los procesos de licitaciones. Abarca todas las interacciones con los consumidores, incluyendo la compra, el servicio postventa, las garantías, cambios y reclamos.

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DERECHO A LA INFORMACIÓN CLARA Y VERAZ

Los consumidores tienen derecho a recibir información veraz, clara y comprensible sobre los productos y servicios ofrecidos por Raxova, incluyendo sus características, precios, garantías y condiciones de venta. Esta información debe ser accesible y proporcionada de manera oportuna.

DERECHO A LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

Raxova garantiza que los productos comercializados son de alta calidad y cumplen con los estándares de seguridad establecidos por las autoridades correspondientes. En

caso de defectos de fabricación o fallas de calidad, los consumidores podrán hacer uso de las garantías del producto.

DERECHO A LA GARANTÍA

Todos los productos ofrecidos por Raxova cuentan con una garantía de conformidad. Los consumidores tienen derecho a reclamar en caso de que los productos presenten defectos de fabricación o no se ajusten a las características ofrecidas.

DERECHO A DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

Los consumidores pueden solicitar la devolución o cambio de productos dentro de los plazos establecidos en el documento “Política y Condiciones Comerciales”, siempre que los productos se encuentren en su estado original, sin signos de uso o alteración, y con los empaques, facturas y etiquetas intactos.

DERECHO A LA TRANSPARENCIA EN PRECIOS

Raxova se compromete a ofrecer precios claros y visibles en todos los productos y servicios, tanto en tiendas físicas como en plataformas electrónicas. Además, se informará de manera transparente sobre cualquier cargo adicional (impuestos, gastos de envío, etc.) al momento de la compra.

DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales de los consumidores serán tratados con total confidencialidad y solo se utilizarán para fines comerciales legítimos, como la realización de compras, el envío de productos, y la atención al cliente. Raxova garantiza que la información no será compartida con terceros sin el consentimiento explícito del consumidor.

DERECHO A LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Raxova se compromete a atender cualquier queja o reclamo de los consumidores de manera ágil y eficiente, asegurando que se resuelvan de manera justa. En caso de que no se pueda llegar a un acuerdo directo, se brindará información sobre los mecanismos legales y extrajudiciales disponibles, como la mediación y el arbitraje, para resolver disputas.

CONDICIONES DE COMPRA Y SERVICIO AL CONSUMIDOR

PROCESO DE COMPRA

Las compras realizadas en las sedes físicas y en línea deben cumplir con las condiciones establecidas en la Política Comercial de Raxova. En las tiendas, se proporcionará asesoría personalizada para garantizar que el consumidor elija el producto adecuado, y en las compras online, se detallarán de forma clara las características del producto, el precio y los gastos de envío.

PLAZOS DE DEVOLUCIONES Y CAMBIO

Los productos adquiridos pueden cambiarse dentro de los 30 días naturales si presentan defectos de fabricación aplicando la garantía. Los cambios por insatisfacción o por otro motivo se aceptarán dentro de un plazo de 15 días naturales, siempre que el artículo esté en perfecto estado, con etiquetas, empaque y factura original.

Estas condiciones se detallan más en el documento "Política y Condiciones Comerciales."

GARANTIAS

En caso de que un producto presente defectos de fabricación, Raxova someterá el producto a revisión para evaluar si aplica la garantía y ofrecerá la opción de reemplazo o reparación, según lo que sea más conveniente para el consumidor. En caso de no poder reemplazar o reparar el producto el cliente podrá Para hacer efectiva la garantía, el cliente debe presentar el producto con las condiciones estipuladas en la Política y Condiciones Comerciales.

PROCESO DE RECLAMO

Los consumidores que deseen presentar un reclamo podrán hacerlo de manera presencial en cualquiera de nuestras sedes o a través de nuestros canales electrónicos de atención al cliente en un plazo de 30 días naturales desde que ocurrió la situación que generó la inconformidad. Se garantizará una respuesta en un plazo no superior a 5 días hábiles.

RESPONSABILIDAD Y COMPROMISOS DE RAXOVA

Raxova se compromete a:

- Cumplir con todas las normativas legales que protegen los derechos de los consumidores en Costa Rica, en especial la Ley de Protección al Consumidor (Ley N° 7472) y la Ley General de Defensa al Consumidor.
- Ofrecer productos de calidad y servicio al cliente basado en el respeto y la transparencia.
- Garantizar la atención rápida y eficiente de cualquier solicitud o reclamo.

- Informar y educar a los consumidores sobre sus derechos y cómo hacerlos valer en caso de ser necesario.

CIERRE

La Política de Protección al Consumidor de Raxova tiene como objetivo principal asegurar una experiencia de compra satisfactoria, garantizando la protección de los derechos de los consumidores y fomentando una relación de confianza. A través de esta política, nos comprometemos a ofrecer productos de alta calidad, un servicio excelente y una atención oportuna en todas las interacciones con nuestros clientes, cumpliendo con todas las normativas legales y promoviendo la mejora continua en nuestros procesos comerciales.

Vigente a partir del día 17 de Enero del año 2024.