

## INFORMACION GENERAL

Este sitio web es propiedad de AM Rosabal S.A., quien administra, opera y comercializa los productos de la marca R Home a través de esta plataforma.

Al adquirir cualquier producto o servicio de nuestro sitio web [www.rhome.store](http://www.rhome.store) (en adelante el “Sitio Web”) y/o utilizar o acceder a la información desplegada en el mismo, está aceptando todos los términos y condiciones del servicio que se describen en el presente documento.

El acceso a este sitio es gratuito y es responsabilidad exclusiva de los usuarios, y supone aceptar y conocer las advertencias legales, condiciones y términos de uso contenidos en ella. Para cualquier consulta que pueda tener en relación con la información indicada en el presente Sitio Web, por favor contacte al correo electrónico [servicioalcliente@rhome.store](mailto:servicioalcliente@rhome.store) o al número telefónico (506) 4055-4500, WhatsApp: (506) 8660-5922.

## ACEPTACION Y MODIFICACION DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES

El usuario se compromete a seguir las instrucciones para la utilización correcta del Sitio Web y, por lo tanto, de los servicios que en el mismo se ofrecen. Si el usuario no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones, le rogamos no acceder ni utilizar el Sitio Web de R Home, su material, su información y/o los servicios que por este medio se ofrecen.

AM Rosabal S.A. se reserva el derecho de realizar, en cualquier momento, cuantos cambios y modificaciones estime convenientes y crea necesarios en el Sitio Web sin necesidad de previo aviso, así como de los Términos y Condiciones del servicio.

Por esta razón, la utilización de los servicios de este Sitio Web, en un momento posterior a la realización de estas modificaciones, implica que el usuario acepta las mismas. Es obligación del usuario estar atento a cualquier cambio o modificación para estudiarlo previo a la nueva utilización del Sitio Web y/o sus servicios.

## USO DEL SITIO WEB

Para utilizar algunos de los servicios del Sitio Web el usuario deberá registrarse completando un formulario donde deberá proporcionar la siguiente información: nombre, apellidos, tipo de identificación, número de identificación, correo electrónico, teléfono, dirección exacta de entrega. AM Rosabal S.A. tomará como válidos los datos que el usuario registre y con sustento en dichos datos se enviará notificaciones, cobros y entrega de los productos que el usuario adquiriera en el Sitio Web.

AM Rosabal S.A. no se responsabiliza si el cliente proporciona erróneamente los datos para su ubicación y esto afecta el tiempo establecido de entrega o pérdida del mismo. Los datos ingresados por el cliente en el formulario de registro serán utilizados únicamente para uso en [www.rhome.store](http://www.rhome.store).

El usuario se compromete a hacer un uso diligente y a mantener en secreto la/s contraseña/s y nombre/s de usuario/s asignado/s, en su caso, para acceder al Sitio Web y/o a los servicios. El usuario responderá de los gastos y de los daños y perjuicios ocasionados por la utilización de los servicios por cualquier tercero que emplee al efecto su/s contraseña/s y nombre/s de usuario/s gracias a una utilización no diligente o a la pérdida de los mismos por el usuario. Se recomienda ser la única persona que sepa la contraseña para evitar el uso ilícito de los accesos.

La cuenta que cada usuario registre en el Sitio Web es única, personal e intransferible y a su vez está prohibido que un mismo usuario registre 2 o más cuentas. En el caso de que AM Rosabal S.A. detecte dicha situación podrá cancelar o deshabilitar dicha cuenta.

## PRODUCTOS, PRECIOS Y DISPONIBILIDAD

Los precios de los productos están expresados en colones costarricenses (₡), son exclusivamente para compras en [www.rhome.store](http://www.rhome.store), están sujetos a cambios sin previo aviso, son válidos únicamente durante el tiempo que estén publicados, incluyen el impuesto al valor agregado y no incluyen los gastos de envío, los cuales pueden variar según la zona geográfica (cantón-distrito) a la que se solicite enviarlos.

En caso de que el producto elegido no se encontrara en existencia se le notificará al cliente por medio del correo electrónico asignado o por WhatsApp. El cliente podrá cambiar el producto por otro similar del mismo precio, o también se podrá coordinar el pago de la diferencia (si fuese el caso) o bien si el cliente desea se procederá con el reembolso del dinero.

Las promociones presentadas en la página web cuentan con sus propios reglamentos y vigencias, las cuales se pueden ver en [www.rhome.store](http://www.rhome.store) o en el punto de venta.

Con relación al programa de lealtad R+Plus, el usuario afiliado a dicho programa podrá acumular puntos, por las compras realizadas en el Sitio Web, estos quedarán asociados al número de cédula, sin embargo, los puntos solo podrán ser canjeados en las tiendas físicas.

Las fotografías de los productos ofrecidos en el Sitio Web exhiben los colores reales correspondientes a los productos a la venta. Sin embargo, los colores que visualizará el usuario al ingresar al Sitio Web dependerán de la calibración de su monitor y del dispositivo desde el que acceda. AM Rosabal S.A. no garantiza que los colores mostrados en el monitor de cada usuario sean idénticos a los del producto. Es responsabilidad del usuario leer detenidamente las descripciones de los productos, así como las condiciones de compra antes de realizar el pedido y de entender con detalle los términos y condiciones, así como las limitaciones y restricciones que pudieren aplicar a cada producto.

## FORMAS DE PAGO

La transacción que se realice mediante el Sitio Web debe ser realizada únicamente por el titular de la tarjeta o tarjetahabiente. El usuario podrá realizar el pago de sus pedidos en línea por medio de sus tarjetas de crédito y/o débito a través de la plataforma segura del BAC Credomatic, los datos de los clientes son confidenciales y están resguardados por el BAC Credomatic.

Al finalizar el proceso de compra en línea, el usuario recibirá una confirmación de la compra y una confirmación por parte del procesador de pagos a su correo electrónico registrado. La factura digital de la compra será enviada por el mismo medio.

El usuario debe verificar los datos de los artículos que desea comprar para evitar cualquier problema con su pedido.

AM Rosabal S.A. no se hace responsable del manejo y uso de tarjetas de crédito y/o débito robadas debido a que el Sitio Web no puede negar la venta cuando el banco emisor ha autorizado la transacción y los datos registrados en nuestro sistema de venta coincidan con los del registro.

AM Rosabal S.A. no se hace responsable por problemas derivados de fallas en el sistema del procesador de pagos y/o la entidad bancaria por medio de la cual se pretende realizar el pago, caso ante el cual el usuario deberá comunicarse con su proveedor de servicios para corregir el problema y poder efectuar la compra en cuestión.

## POLÍTICAS CANCELACION DEL PEDIDO

Si el usuario así lo desee puede cancelar su pedido. Deberá informarnos de su decisión por el correo [servicioalcliente@rhome.store](mailto:servicioalcliente@rhome.store), antes de 24 horas de efectuada la compra para eliminar pedido antes de ser despachado.

Si realizo el pago por tarjeta de crédito o débito, una vez autorizado el proceso de reintegro a tarjeta de crédito o débito, se solicitará al banco el reintegro al tarjetahabiente del pago efectuado. El tiempo de reintegro puede variar según el banco emisor de la tarjeta.

## ENVIO Y RECEPCION DEL PEDIDO

### Cobertura

El servicio de venta en el Sitio Web es únicamente para Territorio Nacional de Costa Rica y las entregas se limitan al GAM (Gran Área Metropolitana), en un plazo de 3 a 5 días hábiles luego de que de nuestro proveedor de cobro (tarjetas bancarias) nos confirme su pago.

El costo del envío será indicado en el último paso de la compra. El costo de envío depende de las dimensiones del producto y del destino, determinado de la siguiente manera:

- a) Área Metropolitana de San José: comprende a los cantones de San José, Escazú, Desamparados (parcialmente), Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Vázquez de Coronado (parcialmente), Tibás, Moravia, Montes de Oca y Curridabat y La Unión que pertenece a Cartago pero que funcionalmente forma parte del área metropolitana de San José.
- b) Área Metropolitana de Cartago: incluye a los cantones Cartago Centro.
- c) Área Metropolitana de Heredia: reúne a los cantones de Heredia (excluyendo al cantón de Sarapiquí), Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, San Isidro, Belén, Flores y San Pablo.
- d) Área Metropolitana de Alajuela: incorpora a los cantones de Alajuela centro cercano (Alajuela, San Jose, Carrizal, San Antonio, Guácima, San Isidro, Sabanilla, San Rafael, Rio Segundo, Desamparados, Turrucare, Tambor, Garita)

### Políticas de entrega

La compra en el Sitio Web tendrá dos modalidades de entrega:

#### 1. Retiro en el punto de venta

- La entrega se realizará en 2 días hábiles aproximadamente y según horario de tienda.
- Nuestros asesores estarán contactando al usuario cuando el pedido esté listo para su retiro.
- La sucursal para retiro de la compra será únicamente en Plaza Bratsi en un horario de lunes a sábado de 10:00 am a 7:00pm.
- El pedido deberá ser retirado en un plazo máximo de 7 días hábiles en la sucursal correspondiente. Política aplicable en caso de que la persona no se presente a retirar el pedido.
- El pedido no va a ser entregado a una persona distinta a la especificada por el usuario.
- La persona que retira el pedido deberá presentar la factura de compra correspondiente.

## 2. Transporte a domicilio

- El servicio de entrega se ofrece dentro del GAM en un plazo de 3 a 5 días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm.
- El tiempo de entrega estará sujeto a disponibilidad según rutas de entrega, saturación de pedidos y logística.
- Los gastos del envío se pagarán junto con el importe final del pedido. Los gastos de envío serán por cuenta del usuario y se calcularán de conformidad con el destino de entrega y el número de unidades y dimensiones de los productos adquiridos. Los gastos de envío se detallarán a lo largo del proceso de compra y el comprador tendrá la posibilidad de revisar y aprobar el costo total antes de finalizar su compra.
- La entrega de los pedidos se realizará en el domicilio de entrega establecido por el usuario dentro del territorio y dentro el plazo de entrega establecido.
- Se ofrecerán dos intentos de entrega. A partir de la tercera entrega se cobrará de nuevo el mismo precio de una nueva entrega.
- AM Rosabal S.A. no asumirá responsabilidad alguna cuando la entrega del producto no se pueda ejecutar como consecuencia de la inexactitud o falsedad de los datos facilitados por el usuario, por la ausencia del destinatario, o por cualquier otra causa ajena a la responsabilidad de AM Rosabal S.A.
- El producto deberá ser recibido por el usuario o por una persona mayor de edad, autorizado por el mismo. La persona autorizada a recibir el producto deberá presentar su identificación.
- El usuario será responsable por revisar el paquete en el momento en que le sea entregado con el fin de verificar que ha recibido todo el producto por el que pagó y que el mismo se entrega en buenas condiciones.
- En caso de que el lugar designado no cumpla con las condiciones adecuadas para el traslado de los artículos, como accesos peligrosos, espacios de dimensiones limitadas o cualquier otra situación que no garantice la seguridad de las personas y los bienes, AM Rosabal S.A. se reserva el derecho de devolver los artículos al punto de venta. Alternativamente, podrá acordar con el usuario una nueva ubicación para la entrega, siempre que se considere segura tanto para el personal como para los productos.
- El usuario, deberá firmar el recibido del producto. Si por alguna razón el producto recibido está incompleto, dañado o no corresponde con el producto que compró, el usuario deberá notificar a AM Rosabal S.A. sobre la situación ocurrida para que AM Rosabal S.A. pueda investigar la situación y resolver el problema. El usuario deberá apegarse a la política de garantía para efectuar el reclamo correspondiente.

## POLITICA DE GARANTÍA

La política de garantía se apeg a la Ley 7472 “Ley de Promoción de Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor” y su reglamento. La garantía es válida y aplicable únicamente en el territorio de Costa Rica. Todos los productos cuentan con 30 días hábiles de garantía por defecto de fábrica o funcionamiento. Ante cualquier reclamo o trámite es indispensable presentar la factura de compra.

Todos los plazos de garantía empiezan a correr a partir de la fecha de compra. La garantía aplicará únicamente sobre defectos de fábrica o defectos en los materiales que conforman el producto.

Cualquier daño en el producto en que el nexo causal se derive de la incorrecta manipulación por parte del consumidor y que esto haya provocado la desnaturalización del producto, podrá invalidar la garantía.

### Excepciones de la garantía

- Falta de presentación de la factura original de compra o alteración de ésta.
- Artículos que hayan sido expuestos a solventes, blanqueadores, abrasivos o cualquier método no recomendado por el fabricante o la empresa vendedora.
- Daños o decoloraciones en las superficies, acabados, tela o tapiz del artículo causados por el paso del tiempo o por exposición a condiciones climáticas extremas.
- Manchas, suciedad, quemaduras, cortaduras, roturas, decoloración o encogimiento de las telas.
- Daños ocasionados por la presencia de moho en el producto.
- Variaciones naturales en materiales como madera, ratán, mimbre o tejidos, que pueden tener diferencias de tonos o color, las cuales no se consideran defectos de fabricación.
- No se considera motivo para la aplicación de la garantía, cambio o devolución, situaciones como: cambio de parecer respecto al aspecto estético del artículo, color o material; error del cliente en el cálculo de la medida o la combinación estética del lugar donde se ubicará el artículo.

## POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCION DE MERCADERÍA

### Derecho de Retracto

El cliente podrá ejercer su Derecho de Retracto respecto a las compras realizadas en línea dentro de un plazo de ocho (8) días naturales contados a partir de la entrega del producto, conforme al Reglamento de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N.º 7472.

Para aplicar este derecho, el cliente deberá devolver los artículos sin uso, en perfectas condiciones, con etiquetas, empaques y accesorios originales, y presentar la factura original de la compra.

La devolución deberá realizarse de forma personal en la tienda física R Home.

### 1. Reintegro del dinero

Cuando el cliente ejerce el Derecho de Retracto para obtener la devolución del dinero, AM Rosabal S.A. contará con un plazo máximo de ocho (8) días naturales para reintegrar al cliente todos los importes recibidos.

El plazo empezará a correr a partir del día siguiente de la recepción del aviso de rescisión y entrega del producto devuelto.

La empresa emitirá el recibo correspondiente por dicho reintegro.

### 2. Cambio por otro producto

Si el cliente no desea el reintegro del dinero y solicita un cambio por otro artículo, AM Rosabal S.A. procederá a efectuar dicho cambio según disponibilidad de inventario.

En caso de que el producto solicitado no esté disponible, se emitirá una nota de crédito por el monto pagado por el artículo devuelto, la cual podrá utilizarse en compras futuras en la tienda R Home.

## ENLACES A OTRAS PAGINAS

AM Rosabal S.A. podrá postear en su Sitio Web enlaces a otras páginas web. El usuario acepta en forma expresa que AM Rosabal S.A. no se hace responsable por el contenido de dichos enlaces ni de la veracidad o exactitud de la información contenida en dichos enlaces.

AM Rosabal S.A. podría eventualmente permitir (previa solicitud y aceptación por parte de la empresa) también a usuarios o terceros postear enlaces, fotografías, comentarios, ideas, valoraciones de los Servicios y/o Productos, así como cualquier otro tipo de información, siempre que la misma no sea contraria a la moral y las buenas costumbres o invasiva a la privacidad, ofensiva, discriminatorios, no fundamentada, violatoria de derechos de propiedad intelectual, contentiva de virus, proselitismo, “spam” o contenidos que podrían ser considerados ilegales en cualquier forma. Cualquier contenido de este tipo o que AM Rosabal S.A. considere falso o realizado a través de un perfil falso, podrá ser eliminado del sitio sin tener que mediar explicación alguna por parte de AM Rosabal S.A.

## PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

AM Rosabal S.A. por medio del Sitio Web: [www.rhome.store](http://www.rhome.store) se compromete con nuestros clientes a que la información personal y datos bancarios que estos brinden sea de carácter confidencial, y de uso exclusivo para concretar las compras realizadas, estos no serán utilizados para ningún otro propósito que no sea la misma transacción de pago a menos de que sea requerido por la ley.

## PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido del sitio (imágenes, fotografías, textos, logotipos, diseños, estilo gráfico, bases de datos y otros elementos) es propiedad de AM Rosabal S.A. o se utiliza bajo licencias autorizadas.

Queda prohibida su reproducción total o parcial sin autorización expresa por escrito.

Cualquier duda o consulta sobre los alcances e interpretación de los presentes Términos y Condiciones, podrá evacuarse mediante el correo electrónico [servicioalcliente@rhome.store](mailto:servicioalcliente@rhome.store) o al número telefónico (506) 4055-4500, WhatsApp: (506) 8660-5922 la respuesta a estas consultas no implicará una modificación total o parcial de este documento, o una dispensa de su cumplimiento.