



Políticas de Términos y Condiciones

Uso plataforma de Comercio Electrónico

Bienvenido al sitio de comercio electrónico <https://tiendaonlinecr.arcelormittal.com/> en adelante ("El Sitio"), constituido bajo las leyes costarricenses, cuya actividad principal es permitir la exhibición y comercialización de productos y servicios para su adquisición en línea por los consumidores ubicados en la República de Costa Rica, en adelante ("los Clientes" o "los Usuarios").

"El Sitio" es controlado y operado por ArcelorMittal Costa Rica S. A., con cédula jurídica número tres - ciento uno - cero cero ocho mil ciento sesenta y dos 3-101-008162 con domicilio social en Edificio Meridiano, 4to piso en San Rafael de Escazú en San José, **teléfono 2205-8900** y correo electrónico **servicioalclientecr@arcelormittal.com** Sociedad Comercial domiciliada en la República de Costa Rica. Aquellos usuarios que decidan ingresar al Sitio desde otros países lo harán bajo su propia iniciativa y es su responsabilidad el sujetarse a las leyes locales que sean aplicables. Cualquier reclamo en relación con el uso de El Sitio y el material en el contenido está regulado por las leyes costarricenses.

Tomando en cuenta una serie de aspectos regulados en el Reglamento a la Ley de Protección al Consumidor sobre Comercio Electrónico, se define lo siguiente:

A. Procedimiento de compra, pago y entrega

1.1 Sobre la compra y pago

- El usuario navegará por la plataforma del ecommerce y podrá visualizar los productos, los precios, las fotos y la descripción de los mismos. Solamente deberá seleccionar la cantidad e irá cargando los productos al carrito de compras. Posterior, deberá indicar los datos solicitados para la facturación y los datos solicitados para la entrega, así como la forma de envío de su elección. Para continuar formalizando la compra, debe primero aceptar los Términos y Condiciones. Finalmente completar el medio de pago.
- La pasarela de pago se ejecuta por medio de la plataforma de BAC Credomatic, en la que el cliente tiene la posibilidad de realizar su pago directo por medio de tarjeta de crédito o débito; ya sea Visa, Mastercard o American Express. Únicamente debe indicar los datos solicitados por la plataforma: Número de tarjeta, nombre que aparece en la tarjeta, fecha de caducidad y código de seguridad.

- El BAC como entidad financiera que facilita la transacción, deberá informar inmediatamente de la transacción realizada, por sus medios de comunicación establecidos desde su comercio.
- El usuario navegará en una plataforma con los estándares requeridos en términos de seguridad en los medios de pago. Esto forma parte de los servicios de encriptación ofrecidos por BAC Credomatic, de ahora en adelante “El Banco”.
- Dentro del sitio web, los datos se protegen con el TLS 1.2 que exige El Banco. Asimismo, se cuenta con una certificación PCI (Payment Card Industry) que tiene la pasarela de pagos Cardinal (Cardinal Commerce Corporation). Cardinal es un proveedor de soluciones de pasarela de pago y Verified by Visa basadas en servicios para comerciantes y soluciones para bancos emisores. Las transacciones de comercio electrónico se procesan y almacenan en los sistemas seguros de Cardinal.
- El sistema de seguridad bancaria:
 - Protege los datos almacenados del titular de la tarjeta del usuario
 - Cifra la transmisión de datos de titulares de tarjetas a través de redes públicas abiertas
 - Protege todos los sistemas contra malware y actualiza periódicamente el software o los programas antivirus
- Antes de proceder con la transacción, el usuario tendrá la posibilidad de revisar los datos o corregirlos. Se le presentará un resumen de la transacción, que incluye los bienes y servicios a adquirir, el tiempo de entrega, el precio, los eventuales costos adicionales de la transacción y el monto total de la operación; así como cualquier otro elemento relevante que integre la transacción.
- El sistema tomará unos segundos para verificar entre los datos de la tarjeta y BAC Credomatic. Inmediatamente le aparecerá al usuario el resultado con la confirmación; “Orden procesada con éxito” o bien “La Orden no se pudo procesar”. En este último caso se le brindará un contacto de ayuda con nuestro servicio al cliente.
- Si la Orden se pudo procesar con éxito, el cliente obtendrá un resumen de la compra con un Número de Orden/Pedido, que de igual manera recibirá en su correo una copia con el detalle de la compra realizada.

- Una vez procesada la Orden, el cliente recibirá la factura electrónica al correo indicado en la plataforma.

1.2 Sobre la Entrega

- La entrega de los productos estará sujeta a la elección de "Envío" por parte del cliente. Según la provincia elegida, habrá una ruta semanal (ordinaria) y no tendrá un costo adicional. En detalle, si elige San José podrá recibir el día lunes, miércoles o viernes, si elige Heredia podrá recibir el día lunes, miércoles o viernes o si elige Alajuela podrá recibir el día martes o viernes. El día en específico se coordinará directamente con el cliente al momento de contactarlo. También puede elegir que la entrega se efectúe en menos de 24 horas y se le cobrará el monto indicado en la plataforma, según la provincia que el usuario elija.
- La entrega será coordinada por el Departamento de Logística. Una vez realizado el pago, el Departamento de Logística contactará al cliente o la persona indicada por éste en la plataforma. El servicio de entrega no incluye la descarga del material en la dirección indicada, por lo que ArcelorMittal no se hace responsable de la descarga del material en el sitio. El cliente deberá coordinar el proceso de descarga por su cuenta. En el momento de la entrega física, el cliente deberá confirmar su identidad y copia de la factura recibida para la respectiva entrega. Una vez entregado el producto, se da por finalizado el proceso de compra.
- Las entregas se realizan por medio de terceros contratados directamente por ArcelorMittal Costa Rica, los cuales cumplen con las disposiciones establecidas por la legislación de tránsito de Costa Rica. Todos los equipos utilizados cuentan con manteados, fajas, cadenas y demás accesorios necesarios para resguardar la carga transportada.
- Es obligación del cliente indicar la dirección exacta para la entrega junto con el nombre y teléfono de la persona que recibirá el material.

B. Precio

- Los precios de los productos mostrados en la plataforma, así como el costo del envío rápido (menor a 24 horas), ya contemplan el impuesto de valor agregado (IVA).
- Los precios son expresados en colones según la moneda de Costa Rica.
- En ArcelorMittal somos cuidadosos y revisamos constantemente la precisión de

todos los precios e imágenes de nuestro sitio; sin embargo, nos reservamos el derecho de corregir y ajustar los precios para tener en cuenta circunstancias que se escapan de nuestro control.

- Los precios pueden variar sin previo aviso.

C. Cancelación de pedidos (retracto)

- El cliente tiene derecho de retracto, es decir se considera Cancelación del Pedido cuando el proceso de compra se haya efectuado y el cliente aún no haya recibido los productos a la dirección indicada de entrega. De lo contrario se considerará como Devolución.
- Para esto debe enviar un correo a tiendaonlinecr@arcelormittal.com indicando los datos ingresados a la plataforma y el asesor le indicará cómo proceder.

D. Asistencia Durante y Post Venta

- Durante la compra, el usuario contará con asistencia directa si así lo desea, por medio del chat en un periodo laboral de 8 a.m. a 5 p.m. comprendido de lunes a viernes.
- De igual manera tendrá a su disposición el poder comunicarse por correo electrónico o por teléfono +506 2205 8901 con el Departamento de Servicio al Cliente: tiendaonlinecr@arcelormittal.com Este a su vez será quien también le pueda brindar atención posterior a la venta.

E. Sobre la Garantía

- La garantía otorgada para los artículos y servicios ofrecidos es de 30 días hábiles a partir de la compra.
- Los productos deben ser utilizados y manipulados de manera apropiada y acorde con su uso normal, tomando en cuenta las indicaciones de ArcelorMittal.
- Para hacer valer la garantía favor debe conservar su factura de compras y contactarnos al +506 2205 8901 o al correo: tiendaonlinecr@arcelormittal.com
- Además, el usuario recibirá un Certificado Electrónico de Garantía de los productos adquiridos por medio de la plataforma.

F. Reclamos

- Para realizar un reclamo favor dirigirse directamente al correo de Servicio al Cliente: tiendaonlinecr@arcelormittal.com o bien directamente al número +506 2205 8901
- El cliente debe explicar a detalle su reclamo, adjuntar fotografías en caso de que sea necesario y presentar su número de Pedido o Factura para poder rastrear la compra.

1.2 Cambios por garantía

- Los cambios deben solicitarse dentro del término de 30 días hábiles de la garantía.
- Las solicitudes de cambios se evaluarán en función del desempeño del producto para su uso previsto en construcción.
- No se admitirán cambios cuando la elección del producto haya sido equivocada.

G. Devoluciones de productos

- Para realizar una devolución favor solicitar al correo tiendaonlinecr@arcelormittal.com indicando el número de pedido y los artículos a devolver.
- Para el tratamiento de devoluciones de productos con desperfectos ocasionados por manipulación, primero se hará una revisión y emisión de diagnóstico técnico por parte del Departamento de Calidad de ArcelorMittal. Esto con el objetivo de determinar la relación entre la manipulación y el desperfecto del mismo.
- En caso de devoluciones donde aplique la garantía, se reintegra el costo del envío.
- Plazo máximo para devoluciones es de 7 días naturales.
- Una vez que se determine que aplica la garantía, el reembolso se realizará por medio de transferencia bancaria, y el proceso se gestionará el día martes de cada semana.

H. Evaluaciones del Consumidor

- Durante la compra, el usuario contará con asistencia directa si así lo desea, por medio del chat en un periodo laboral de 8 a.m. a 5 p.m. comprendido de lunes a viernes.
- De igual manera tendrá a su disposición el poder comunicarse por correo electrónico o por teléfono +506 2205 8901 con el Departamento de Servicio al Cliente: tiendaonlinecr@arcelormittal.com Este a su vez será quien también le pueda brindar atención posterior a la venta.
- Asimismo, después de proceder al pago de su compra, tendrá la oportunidad de evaluar el proceso en la navegación de la plataforma y poder comentar con un breve texto.
- Esto irá acompañado de otra evaluación a la cual tendrá acceso por medio del correo electrónico indicado por el mismo cliente, en donde una vez recibido el producto y su factura, podrá evaluar con un criterio final de cómo estuvo la recepción de su compra y de la calidad de los productos.