

REGLAMENTO OFICIAL

Tráelo con Diana y José

Con el objetivo de mejorar la organización del servicio, optimizar el tiempo durante nuestros viajes y brindar la mejor experiencia posible a nuestros clientes, establecemos las siguientes políticas de trabajo.

Nuestro propósito es garantizar transparencia, eficiencia y claridad en cada pedido.

1. Modalidades de compra

Trabajamos bajo dos modalidades principales:

Modalidad 1: Compras mediante Lives, grupos o canales de venta

Esta modalidad consiste en la compra de productos disponibles en tienda en tiempo real durante transmisiones en vivo o publicaciones en nuestros canales oficiales.

Condiciones:

- Los productos se adquieren únicamente si están disponibles en tienda en ese momento.
 - La compra se confirma según orden de apartado.
 - Para asegurar la compra es obligatorio realizar el adelanto solicitado.
 - Si el adelanto no se confirma, no podemos garantizar la compra del producto.
-

Procedimiento obligatorio para compras en Lives

Para que un pedido realizado durante un Live sea procesado correctamente, es OBLIGATORIO que el cliente envíe inmediatamente un mensaje por WhatsApp con:

1. Nombre de usuario en TikTok
2. Nombre completo
3. Captura de pantalla del producto si le fue asignado
4. Comprobante del adelanto del 50%
5. Cantón en el que vive

Esto es necesario porque durante los Lives existe alta demanda y necesitamos identificar correctamente cada pedido.

Si no se recibe esta información completa a más tardar 5 minutos después de que un producto le fue asignado no podremos garantizar la compra del producto.

Tiendas incluidas:

- Ross
 - DDS
 - Burlington
 - Marshalls
 - TJ Maxx
 - Costco
 - Walmart
 - Bath & Body Works
 - Victoria's Secret
 - Outlets seleccionados según disponibilidad
-

Modalidad 2: Pedidos específicos

Aplica para productos puntuales solicitados por el cliente.

Los pedidos pueden realizarse mediante:

- Enlace directo del producto
- Fotografía de referencia del producto

En caso de enviarse únicamente fotografía, el cliente deberá proporcionar todos los detalles necesarios para identificar correctamente el producto.

Tiendas y plataformas:

- Sephora

- Adidas
 - Nike
 - Amazon
 - Coach
 - Ulta
 - Puma
 - Skechers
 - Otras según disponibilidad
-

2. Requisitos para pedidos específicos

Para procesar un pedido es obligatorio enviar:

- Link del producto o fotografía de referencia
- Talla
- Color
- Modelo
- Cantidad
- Cualquier especificación relevante

Pedidos con información incompleta podrían no ser procesados.

3. Plazos para pedidos específicos

Los pedidos deben enviarse con un mínimo de 3 días naturales antes del viaje.

Solo se procesarán pedidos enviados dentro de este plazo.

4. Política de adelantos

Para confirmar cualquier pedido es OBLIGATORIO realizar un adelanto del 50% del valor del producto.

Si el adelanto no es confirmado, el pedido no se considera reservado ni garantizado.

5. Disponibilidad de productos

Todos los productos están sujetos a disponibilidad en tienda o plataforma.

Si un producto se encuentra agotado:

- Se notificará inmediatamente al cliente
- Se realizará devolución total del adelanto

6. Responsabilidad del cliente

El cliente es responsable de:

- Verificar que el link o imagen de referencia corresponda al producto deseado
- Confirmar especificaciones completas
- Revisar tallas y compatibilidad
- Confirmar adelanto dentro del tiempo indicado

7. Confirmación del pedido

Un pedido se considera confirmado únicamente cuando:

- Se recibe información completa
- Se confirma el adelanto correspondiente

8. Entrega y retiro de pedidos

Contamos con dos puntos de retiro presencial:

- Coronado
- San Francisco de Dos Ríos

Normativas de retiro presencial:

- El cliente tiene 8 días hábiles de plazo para retirar su pedido (los 8 días se contabilizan a partir de que fue notificado sobre su paquete), de lo contrario lo perderá, así como cualquier adelanto que haya realizado.

- El cliente debe avisar con mínimo 3 horas de anticipación la hora aproximada en la que llegará.
 - Los días de entrega serán comunicados previamente en el Grupo Oficial de WhatsApp.
 - Esto nos permite coordinar entregas y brindar una mejor atención.
-

9. Envíos por mensajería

Normativas de envíos:

Si el cliente solicita envío mediante:

- Mensajería privada
- Uber Flash
- Correos de Costa Rica

El costo del envío corre por cuenta del cliente.

Así como en la modalidad de retiro presencial, el cliente tiene 8 días hábiles de plazo para solicitar el envío de su pedido (los 8 días se contabilizan a partir de que fue notificado sobre su paquete), de lo contrario lo perderá, así como cualquier adelanto que haya realizado.

10. Política de cambios y reclamos

NO SE REALIZAN CAMBIOS DE MERCADERÍA.

En tienda revisamos que los productos estén en buen estado y al momento de ser entregados.

Los productos electrónicos, como lámparas de velas o similares, se revisan y envía evidencia..

Mercadería frágil (cerámica, vidrio, etc.): se envía una fotografía del producto para que usted pueda verificar que se encuentra en buenas condiciones antes de ser enviado.

Si la mercadería llega dañada durante un envío dentro de Costa Rica, el reclamo debe realizarse directamente con Correos de Costa Rica o Dual, según el servicio utilizado. Nosotros enviamos la mercadería debidamente embalada y en buenas condiciones.

No se realizan cambios por:

- Cajas arrugadas o con detalles externos si el producto interno está en buen estado.

- Daños internos o defectos de fábrica que no sean ocasionados por nosotros.
- Tallas, cuando la talla recibida es la que usted nos indicó al momento de realizar el pedido.
- Colores o tonos que no sean del agrado del cliente.
- Aromas que no sean del agrado del cliente.
- Cosméticos que hayan sido abiertos.(Higiene)
- Productos que hayan sido mal manipulados.
- Medicamentos, suplementos, cremas, etc (salud e higiene)

IMPORTANTE: Recuerde que trabajamos por temporadas y los tiempos para realizar reclamos vencen. Una vez vencido el plazo correspondiente, no podremos gestionar ningún reclamo.

Por la modalidad de compra y al no ser una tienda física estas son nuestras políticas de cambios.

11. Pagos

- Sinpe móvil (no se aceptan comprobantes de PASE, o sea, mensaje de texto)
- TRANSFERENCIA BANCARIA
- Link de pago se debe asumir el 5% , + \$250 de la plataforma (se le da en el total)

Si necesita factura electrónica se debe sumar el +13% de impuestos sobre el total de la compra.

12. Compromiso del servicio

Nos comprometemos a:

- Comprar personalmente los productos
 - Verificar condiciones cuando sea posible
 - Mantener comunicación constante
 - Buscar las mejores oportunidades disponibles
-

Tráelo con Diana y José

Compramos por vos, sin complicaciones