

TÉRMINOS Y CONDICIONES

SERVICIO A DOMICILIO

1. Información General

Grupo Vegano LATAM S.A. - en adelante Mundo Vegano - una sociedad costarricense registrada ante el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional y con cédula de persona jurídica número 3-101-767373 con domicilio social en San Rafael de Alajuela.

2. Definiciones

- Área de cobertura: Zona geográfica dentro de Costa Rica en la cual Mundo Vegano, por medio de la mensajería "envíos", ofrece el servicio de entregas a domicilio. El área de cobertura comprende el Área Metropolitana de Alajuela (Alajuela Centro), Heredia (Heredia Centro), Cartago (Cartago Centro) y San José (San José Centro). Ir al punto 6 para detalle.
- Entregador "Envíos": Motorizado que ofrece el servicio de entregas a domicilio contratado por Mundo Vegano.
- Cliente: Persona que adquiere los productos de Mundo Vegano por medio del archivo formulario descargado de la página web.
- Compra: Transacción comercial establecida entre Mundo Vegano y el cliente, mediante la descarga del archivo formulario en la página web de Mundo Vegano.
- Archivo Formulario: Documento descargable en la página web de Mundo Vegano, el cual el cliente completará según requiera para solicitar su compra.
- Entrega: Transporte de los productos solicitados por el cliente a su domicilio final que se encuentre dentro del Área de Cobertura.
- Método de Pago: El sistema de pago de preferencia del cliente; ya sea por medio de depósito/transferencia o tarjeta de crédito/débito aceptadas por Mundo Vegano.

3. Procedimientos de Pedidos/Compra

- El cliente descarga el archivo formulario ubicado en la página web de Mundo Vegano.
- El cliente completa este archivo, y lo envía al correo: pedidos@mundovegano.cr
- Mundo Vegano responderá el correo enviado en un lapso de 24 horas.
- El cliente será contactado por el personal de "envíos" para confirmar su pedido, su método de pago y la entrega respectiva.
- Al determinar el método de pago:
- En caso de que el cliente desee cancelar por medio de depósito/transferencia, el mismo deberá realizarse antes de despachar el pedido y coordinar la entrega del mismo. Para lo cual deberá de enviar el comprobante de pago al correo: pedidos@mundovegano.cr. Asimismo, recibirá el pedido junto a la factura correspondiente.
- En dado caso que el cliente no reciba el producto completo, o bien, en mal estado, se podrá contactar con el servicio de

atención al cliente al: 8383-3751, y gestionar la devolución. Eso sí, lo mismo deberá ser notado durante la entrega.

- La devolución se llevará a cabo cuando el producto adquirido no se encuentre con las condiciones óptimas para su consumo, para lo cual el personal de servicio al cliente de Mundo Vegano conjunto a "Envíos", coordinará el retiro del producto en el lugar donde se entregó el pedido, contra la presentación de la factura del cliente. Se le cambiará por un ítem igual o se le hará el reintegro en efectivo del monto correspondiente al valor del producto.
- En caso de que el cliente desee cancelar por medio de tarjeta de crédito, cancelará en el momento en el que se le entregue su compra y esté satisfecho con la misma. Asimismo, recibirá el pedido junto a la factura correspondiente.
- Cliente que confirme detalles de pedido y entrega, pero no aparezca durante la entrega a recibir su pedido en un lapso de 5min-7min, no se le brindará el servicio a futuro. Si por alguna razón fuera de su control no pudo presentarse a recibir el pedido, contactar: 8383-3751.
- El cliente será contactado por el personal de Mundo Vegano para consultar sobre el servicio brindado y la satisfacción con el mismo.
- Solo se ofrecerá el servicio a domicilio con una compra mínima de 10,000 colones.

4. Horario de Proceso de Pedidos

- Los pedidos se procesarán de lunes a viernes, en un horario de 8am a 5pm.
- Los pedidos que se realicen antes de las 10am, se entregarán en un lapso de 24 horas.
- Los pedidos que se realicen después de las 10am, se entregarán en un lapso de 48 horas.
- Los pedidos realizados durante el día sábado y el domingo, se entregarán el martes próximo.

5. Atención a Incidencias

- Horario: de lunes a viernes, en un horario de 8am a 5pm.
- Plazo de respuesta: 12 horas.
- Teléfono: 8383-3751
- Correo: pedidos@mundovegano.cr

6. Área de Cobertura:

San José:

Centro

Escazú - San Miguel, San Antonio, San Rafael

Desamparados

Goicoechea

Santa Ana - Salitral, Pozos, Uruca, Piedadaes
Alajuelita
Tibás
Moravia
Montes de Oca
Curridabat

Heredia:

Heredia, Heredia (centro) - Mercedes, San Francisco, Ulloa
Belén
Santo Domingo - San Miguel, Santo Tomás, San Vicente
Barva - Barva, San Pedro, San Roque, Santa Lucía
San Rafael - San Rafael
Flores - San Joaquín
San Pablo - San Pablo

Alajuela:

Alajuela - Alajuela, San Rafael, Río Segundo, Desamparados

Cartago:

La Unión, Tres Ríos