

Términos y Condiciones de Der Koch Line

SUN INTERNATIONAL TRADE SUNITCO S.A., cédula jurídica **3-101-445695**, en adelante denominada “**Der Koch Line**”, le ofrece funciones de sitio web y servicios de comercio electrónico cuando usted visita o compra en www.derkochline.com.

El uso del sistema de compras en línea implica que el usuario declara conocer y aceptar los siguientes **Términos y Condiciones**, que regulan, de forma irrestricta, el uso del sitio web y las transacciones realizadas por este medio dentro del territorio de la **República de Costa Rica**.

1. Información de contacto

Der Koch Line tiene su domicilio legal en **San José, Costa Rica**.

Teléfonos: **(506) 2225-2790 / 8704-8411**

Correo electrónico: **info@derkochline.com**

2. Comunicaciones electrónicas

Al comunicarse por correo electrónico, formularios de contacto, o WhatsApp, el usuario acepta recibir notificaciones electrónicas relacionadas con su compra, incluyendo confirmaciones, recordatorios, promociones, avisos de entrega o resolución de reclamos. Dichas comunicaciones cumplen los requisitos legales de comunicación escrita.

El usuario podrá solicitar en cualquier momento dejar de recibir mensajes promocionales.

3. Propiedad intelectual

Todo el contenido del sitio web —textos, imágenes, logos, vídeos, diseños, catálogos, íconos y software— es propiedad exclusiva de **SUN INTERNACIONAL TRADE SUNITCO S.A.** o de sus proveedores autorizados.

Queda prohibida su reproducción, copia, distribución o modificación sin autorización expresa por escrito de Der Koch Line.

4. Cuenta y privacidad

El usuario puede crear una cuenta personal para realizar compras en línea. Es responsable de la confidencialidad de sus credenciales y de la veracidad de la información brindada.

Der Koch Line protege los datos personales conforme a la **Ley N.º 8968 – Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales**.

Los datos serán usados únicamente para procesar compras, gestionar garantías y mejorar la experiencia del cliente.

Der Koch Line no almacena datos de tarjetas ni comparte información personal con terceros fuera de sus operaciones comerciales autorizadas.

5. Métodos de pago

El sitio acepta pagos mediante:

- Tarjetas de **crédito y débito** (Visa, MasterCard, American Express).
- **Transferencias bancarias** en colones o dólares. **SINPE Móvil** únicamente en colones.
- Pagos en **efectivo** solo en el showroom.

Las compras se procesan de forma segura mediante pasarelas certificadas. Der Koch Line no almacena información financiera de los clientes.

6. Proceso de compra

1. El usuario agrega el producto al carrito.
2. Decide si agrega más productos o finaliza la selección.
3. Accede al carrito.
4. Previsualiza el contenido del carrito.
5. Haz clic en “Confirmar compra”.
6. Antes de continuar, el sistema ofrece dos opciones:
 - Iniciar sesión (para usuarios registrados).

Si el usuario tiene cuenta, sus datos personales y direcciones previas se autocompletan.

- Continuar como invitado (sin necesidad de cuenta).
7. Es redirigido a una página donde:
 - Ingresa o confirma datos personales.
 - Ingresa o confirma datos de envío.
 - Confirma dirección de entrega o retiro.
 - Selecciona método de pago (tarjeta, SINPE Móvil, o transferencia bancaria).

- Acepta términos y condiciones (check obligatorio).
8. Haz clic en “Continuar”.
 9. Se muestra un resumen final con:
 - Productos seleccionados.
 - Precio total (con impuestos y envío).
 - Dirección de entrega.
 - Método de pago elegido.
 - Botón para editar cualquier sección antes del pago.
 10. Tras confirmar el resumen, accede a la página de pago, donde:
 - Llena los datos de la tarjeta.
 - Confirma los datos ingresados.
 - Haz clic en “Pagar”.
 11. Se procesa el pago y aparece una pantalla de validación (con animación o barra de progreso).
 12. Una vez confirmado, se muestra una página de confirmación de orden, que incluye:
 - Número de pedido.
 - Resumen de compra.
 - Estado del pago.
 - Botón para descargar factura o comprobante.
 13. El sistema envía automáticamente un correo de confirmación con toda la información del pedido y un enlace de seguimiento.
 14. El backend registra y gestiona el pedido, actualizando los estados internos: pago confirmado → pedido en preparación → enviado.

7. Entregas y cobertura

7.1. Alcance y zonas de entrega

Der Koch Line realiza entregas **exclusivamente dentro del territorio de la República de Costa Rica**, mediante **proveedores logísticos externos**.

Las entregas cubren las **siete provincias**, incluyendo zonas rurales, siempre que existan **rutas seguras y acceso razonable** para vehículos de transporte.

Zonas con **limitaciones o recargos adicionales** incluyen, entre otras:

Talamanca, Los Chiles, Golfito centro, Isla Chira, Monteverde y localidades con caminos no asfaltados o sin cobertura regular de transporte.

En dichos casos, el cliente será notificado para coordinar el **retiro del producto en el punto de entrega más cercano** o aceptar el recargo correspondiente.

7.2. Plazos de entrega

- **Gran Área Metropolitana (GAM):** 2 a 5 días hábiles.
- **Zonas rurales o de difícil acceso:** 5 a 10 días hábiles.
Los plazos son estimativos y pueden variar según condiciones logísticas, climáticas o de transporte externo.

En caso de fuerza mayor o retraso ajeno a la empresa, Der Koch Line notificará oportunamente al cliente y **reprogramará la entrega sin penalidades**.

7.3. Recepción del producto

El cliente o una persona autorizada deberá recibir el producto y **revisar visualmente el estado del empaque y del artículo** en presencia del transportista **antes de firmar el recibido conforme**.

La firma del recibido implica la **aceptación de la entrega en buen estado**.

Si la caja presenta golpes, humedad o manipulación visible, el cliente deberá reportarlo de inmediato, adjuntando fotografías o videos al correo **info@derkochline.com** o WhatsApp **8704-8411**.

Una vez firmado el recibo conforme, Der Koch Line **no se responsabiliza por daños físicos o estéticos posteriores**.

7.4. Responsabilidad del transporte

Der Koch Line coordina las entregas a través de empresas de transporte externas seleccionadas. Sin embargo:

- Los **daños ocasionados durante el transporte** serán gestionados directamente con el proveedor logístico.
- Der Koch Line **actuará como mediador** ante el reclamo, pero no asume responsabilidad directa por desperfectos causados durante el traslado si el cliente **no reporta el daño dentro de las primeras 24 horas posteriores a la entrega**.

7.5. Condiciones de acceso

Las entregas se realizan hasta la **entrada principal del inmueble**, siempre que se trate de una planta baja y el acceso sea adecuado.

Los transportistas **no están autorizados a ingresar a residencias, subir pisos ni realizar instalaciones**.

Si el acceso presenta obstáculos o requiere maniobras especiales (como ingreso por ascensores, escaleras o patios internos), el cliente deberá comunicarlo previamente y asumir los costos adicionales.

8. Revisión al recibir el producto

El cliente **debe revisar el estado del producto al momento de la entrega**, junto con el transportista, **antes de firmar el recibido conforme**.

- Si el producto presenta daños visibles o señales de manipulación, el cliente deberá reportarlo de inmediato al correo **info@derkochline.com** o al WhatsApp **8704-8411**.
- Una vez firmado el recibo conforme, **Der Koch Line no se hace responsable de daños físicos posteriores**.

9. Devoluciones y derecho de retracto

9.1. Derecho de retracto

El cliente podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los **8 días hábiles posteriores a la entrega**, conforme al **artículo 40 del Reglamento de la Ley 7472**.

El producto debe cumplir las siguientes condiciones:

- No haber sido usado, instalado ni manipulado.
- Mantener el **empaque original en perfecto estado**, incluyendo manuales, accesorios y protecciones internas.
- Presentar la **factura original de compra**.

9.2. Procedimiento de devolución

Para iniciar el proceso, el cliente deberá enviar un correo a **info@derkochline.com** con:

- Número de pedido o factura.
- Fotografías del producto y del empaque.
- Motivo de la devolución.

Una vez recibida la solicitud, Der Koch Line evaluará el caso y confirmará la elegibilidad para recolección o entrega en tienda.

Tras la recepción y revisión del producto, se procesa el **reembolso en un plazo máximo de 8 días naturales**, utilizando el mismo medio de pago de la compra.

9.3. Casos en los que no aplica devolución

No se aceptarán devoluciones si:

- El producto presenta signos de uso, instalación o manipulación.
- El empaque original ha sido dañado, rayado, mojado o alterado.
- Faltan accesorios, tornillos, manuales o piezas incluidas originalmente.
- El daño fue causado por transporte, instalación incorrecta, humedad o sobrevoltaje.

9.4. Costos de devolución

Si la devolución no se debe a un defecto de fábrica comprobado, los **costos de transporte y manejo correrán por cuenta del cliente**.

10. Garantías

10.1. Cobertura

Todos los productos vendidos por Der Koch Line cuentan con garantía de 1 año oficial contra **defectos de fabricación y materiales** desde la fecha de compra.

10.2. Condiciones de validez

La garantía se aplicará únicamente si:

- El producto fue usado conforme a las **instrucciones del fabricante**.
- No presenta señales de maltrato, humedad, golpes, sobrecarga eléctrica o instalación incorrecta.
- Se conserva la **factura de compra** y el número de serie visible.

10.3. Exclusiones

La garantía **no cubre**:

- Daños ocasionados por voltaje inadecuado, picos eléctricos o descargas atmosféricas.
- Desgaste normal por uso o limpieza con productos abrasivos.
- Instalaciones no realizadas por técnicos calificados.
- Daños derivados de manipulación o reparación por personal no autorizado.

10.4. Procedimiento

1. El cliente deberá comunicar la situación al correo **info@derkochline.com** o al teléfono **(506) 2225-2790**.
2. Se solicitará evidencia fotográfica y, de ser necesario, revisión técnica por parte de un especialista autorizado por la empresa.
3. Si el diagnóstico confirma un defecto de fábrica, se procederá a la **reparación, reemplazo o devolución del dinero**, según corresponda.

El plazo máximo para diagnóstico técnico será de **15 días naturales**, prorrogables si se requiere repuesto o autorización del fabricante.

10.5. Vigencia y transferencia

La garantía aplica únicamente al **comprador original** y **no es transferible**.

No se extenderá ni reiniciará el periodo de garantía en caso de cambio o reemplazo del producto.

11. Política de instalación

Der Koch Line ofrece productos de alta gama diseñados para ser instalados por profesionales calificados.

Con el fin de garantizar el rendimiento óptimo y preservar la validez de la garantía, **se recomienda que toda instalación sea realizada por un técnico especializado**, preferiblemente autorizado o recomendado por Der Koch Line.

11.1. Responsabilidad de instalación

La empresa **no realiza instalaciones directamente** como parte del servicio de entrega. No obstante, podrá facilitar el contacto de **proveedores externos** o **instaladores certificados** que ofrecen dicho servicio bajo su propia responsabilidad.

En estos casos, Der Koch Line **actúa únicamente como mediador de referencia** y **no asume responsabilidad civil ni técnica** por la ejecución del servicio contratado con un tercero.

11.2. Condiciones previas de instalación

El cliente es responsable de verificar que el espacio, las conexiones eléctricas, hidráulicas o de ventilación, el voltaje y las dimensiones sean compatibles con el producto adquirido.

La empresa **no se hace responsable por daños, modificaciones o adaptaciones estructurales** realizadas por el cliente o por terceros para la instalación del producto.

11.3. Devoluciones vinculadas a instalación externa

Si el cliente contrata un instalador externo y, durante el proceso de instalación, se detecta un defecto de fábrica **antes de haber sido usado el producto**, podrá solicitar la **devolución o sustitución** siempre que:

- El producto no ha sido manipulado internamente ni instalado de forma permanente (por ejemplo, atornillado, empotrado o conectado eléctricamente).
- Se conservan el **empaquete original, los accesorios, manuales y componentes** en perfecto estado.
- El instalador externo emite un **informe técnico o evidencia fotográfica** que respalde la falla detectada.

En estos casos, Der Koch Line coordinará la recolección y evaluación del producto. Si se confirma un defecto de fabricación, el cliente podrá optar entre:

Cambio del producto por uno nuevo, o devolución del dinero en el mismo medio de pago utilizado.

11.4. Exclusiones

No aplicará devolución o garantía si:

- El producto fue **instalado de forma incorrecta**, contraria al manual técnico.
- Se emplearon **materiales o conexiones inadecuadas** (voltaje, presión de agua, ductos, etc.).
- El daño fue causado por negligencia, manipulación indebida o intervención de terceros no autorizados.

12. Precios, promociones y disponibilidad

12.1. Moneda y precios

Todos los precios publicados en www.derkochline.com se expresan en **dólares estadounidenses (USD)** e incluyen los impuestos vigentes en **Costa Rica**, salvo que se indique lo contrario.

Los precios aplican **únicamente a compras efectuadas en línea** y pueden diferir de los valores ofrecidos en exhibiciones físicas, distribuidores o eventos promocionales.

Los precios publicados podrán ser modificados sin previo aviso, no obstante, **el precio confirmado al momento de la compra permanecerá fijo** y no será alterado retroactivamente.

En caso de error evidente o discrepancia material (por ejemplo, un precio desproporcionadamente bajo respecto al valor de mercado del producto), Der Koch Line se reserva el derecho de **anular la orden** y notificará al cliente con la debida justificación y el **reembolso total del monto pagado**.

12.2. Impuestos

Todos los precios incluyen el **Impuesto al Valor Agregado (IVA)** conforme a la legislación costarricense.

Cualquier modificación en los tributos aplicables será reflejada en los precios finales del sitio.

12.3. Promociones y descuentos

Las promociones disponibles en el sitio web son **exclusivas para compras en línea** y tienen una **vigencia limitada**, sujeta a disponibilidad de inventario.

Cada promoción especificará su **plazo de validez, condiciones y restricciones** en la ficha del producto o en el banner correspondiente.

Der Koch Line se reserva el derecho de:

- Modificar o finalizar una promoción sin previo aviso, en caso de agotarse las existencias o por motivos operativos.
- Limitar la compra de artículos promocionales a **una unidad por cliente o por pedido**, cuando se indique expresamente.
- Excluir de las promociones ciertos productos o categorías (por ejemplo, modelos de lanzamiento o ediciones limitadas).

Las promociones **no son acumulables** entre sí ni con otros beneficios comerciales, salvo que se indique expresamente lo contrario.

12.4. Códigos promocionales

Los cupones o códigos promocionales emitidos por Der Koch Line deberán ingresar en el momento de la compra.

Cada código tiene condiciones específicas de uso, como fecha de expiración, monto mínimo o categoría de producto.

Der Koch Line se reserva el derecho de invalidar cualquier cupón si detecta un uso indebido, duplicado o fuera de las condiciones establecidas.

12.5. Disponibilidad

Todos los artículos exhibidos en www.derkochline.com están sujetos a disponibilidad en inventario.

En caso de que el producto seleccionado no se encuentre disponible posterior a la confirmación de la compra, Der Koch Line notificará al cliente por correo electrónico y ofrecerá una de las siguientes opciones:

1. Sustituir el producto por otro de características y valor similar.
2. Mantener la orden en espera hasta el próximo ingreso de inventario.
3. Proceder a la **devolución completa del dinero** en el mismo medio de pago utilizado.

13. Responsabilidad y limitaciones

Der Koch Line ofrece productos fabricados bajo los más altos estándares de calidad. No obstante:

13.1. Uso adecuado

El cliente es responsable de utilizar los productos **exclusivamente conforme a su finalidad doméstica, siguiendo** las especificaciones técnicas del fabricante.

Cualquier uso inadecuado, modificación o manipulación anula la garantía y libera a la empresa de responsabilidad.

13.2. Limitación de responsabilidad

Der Koch Line **no será responsable** por:

- Daños indirectos, incidentales o consecuenciales derivados del uso del producto.
- Accidentes, lesiones, pérdidas o daños a otros bienes causados por una instalación o manipulación incorrecta.
- Problemas eléctricos, hidráulicos o estructurales ajenos a la empresa.

En todo caso, la responsabilidad máxima de Der Koch Line **no excederá el valor pagado por el producto adquirido**.

13.3. Fuerza mayor

La empresa no responderá por demoras o incumplimientos causados por eventos fuera de su control razonable, incluyendo fenómenos naturales, fallas de transporte, huelgas, pandemias o disposiciones gubernamentales.

13.4. Asistencia postventa

Der Koch Line mantiene un servicio de soporte técnico y atención postventa para resolver dudas y orientar al cliente en el uso y mantenimiento adecuado de sus productos.

El contacto oficial es **info@derkochline.com** o los teléfonos **(506) 2225-2790 / 8704-8411**.

14. Modificaciones

Der Koch Line se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, sin previo aviso. Las modificaciones serán publicadas en www.derkochline.com y entrarán en vigor desde su publicación.

15. Legislación y jurisdicción

Las compras realizadas en www.derkochline.com se rigen por las **leyes de la República de Costa Rica**.

Cualquier controversia será resuelta por los **tribunales competentes de San José**, Costa Rica.

16. Atención al cliente

Para consultas, reclamos o solicitudes de garantía:

 info@derkochline.com

 **(506) 2225-2790 / 8704-8411**

Der Koch Line responderá en un plazo máximo de **tres días hábiles**.