

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES YALO MARKETPLACE**

YALO MARKETPLACE es un espacio virtual - mediante el cual las pymes y los emprendedores puedan exponer y vender sus productos. YALO ofrecerá, información general y fotos de los productos de las pymes afiliadas a YALO MARKETPLACE.

YALO tiene el respaldo de Correos de Costa Rica S.A con domicilio social Zapote, 200, metros al sur de la iglesia católica de Zapote, con cédula jurídica 3-101-227869.

Si el cliente no está de acuerdo con los términos y condiciones que se exponen en el espacio virtual, no podrá hacer uso de YALO MARKETPLACE.

El cliente que desea acceder y usar YALO MARKETPLACE declara expresamente haber leído y aceptado los siguientes términos y condiciones de uso:

### **Características del sitio web**

1. YALO MARKETPLACE es un sitio virtual que comercializa productos físicos de un tercero.
2. Se considera cliente al usuario mayor de edad que abra una cuenta de registro y que compre los productos mostrados por YALO MARKETPLACE.
3. El cliente posee la capacidad mental y legal suficiente para adquirir productos por medio de pago de tarjetas de crédito/debido.
4. Al cliente se le asignará una orden de compra por cada artículo comprado en el momento de realizar el pago en YALO MARKETPLACE.
5. El cliente deberá tener acceso a internet para poder navegar, escoger y pagar los productos ofrecidos en YALO MARKETPLACE.
6. El cliente tendrá acceso al sitio desde un teléfono inteligente, laptop o computadora de escritorio.
7. El sitio YALO MARKETPLACE estará disponible 24/7 los 365 días al año, no obstante Correos de Costa Rica informará en caso de mantenimiento del sitio.
8. El cliente reconoce que pueden existir interrupciones en el sitio web debido a circunstancias tanto dentro como fuera del control de YALO MARKETPLACE.
9. YALO MARKETPLACE garantiza al cliente un sitio web seguro, para navegar y procesar los pagos de las compras de acuerdo a las políticas de seguridad y certificaciones existentes.
10. YALO MARKETPLACE no asumirá el pago por lucro cesante o daño emergente a partir de la compra, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet.
11. El cliente entiende y acepta que YALO MARKETPLACE no se hace responsable por cualquier daño directo, indirecto, relativo al uso o incapacidad de uso de este sitio y a cualquier otro sitio que el cliente accede a través de una conexión que se haga desde YALO MARKETPLACE. Estos incluyen daños por errores, omisiones, interrupciones, defectos, atrasos, virus informáticos, lucro cesante, pérdida de datos, acceso no autorizado y a la alteración de sus transmisiones y datos, y otras pérdidas tangibles e intangibles.

12. YALO MARKETPLACE no realizará ningún contacto telefónico ni por correo electrónico con el cliente solicitando información sensible para acceder a su cuenta personal.

### **Características de los productos ofertados**

1. YALO MARKETPLACE ha verificado la existencia de las pymes/ emprendedores que ofrecen los productos en el sitio.
2. La pyme/emprendedor, mediante la plataforma YALO MARKETPLACE se compromete en indicar el precio, garantía, disponibilidad y características mínimas de cada producto comercializado de acuerdo a la ley 7472 "Promoción y Defensa Efectiva del Consumidor".
3. La pyme/emprendedor, mediante la plataforma YALO MARKETPLACE indicará la descripción, las restricciones, las condiciones y las observaciones para cada producto.
4. El cliente deberá seleccionar las características del producto que va a comprar.
5. YALO MARKETPLACE publicará imágenes, datos y videos facilitados por el pyme/emprendedor.
6. El cliente acepta que al adquirir productos en YALO MARKETPLACE el mismo está sujeto a la disponibilidad, modelo, color, talla o cantidad previamente establecido.
7. YALO MARKETPLACE establecerá el correo [svrcliente@correos.go.cr](mailto:svrcliente@correos.go.cr) , y la línea gratuita 800-900-2000 como contacto.
8. El precio, la descripción, el detalle e inventario se encuentra sujeto a cambios sin previo aviso por parte de YALO MARKETPLACE.
9. El color y la imagen del producto pueden variar dependiendo del equipo de cómputo y resolución que se esté utilizando.

### **Registro**

1. La cuenta de registro es gratuita.
2. El cliente debe ser mayor de edad para poder aceptar los términos y condiciones.
3. La cuenta de registro es única, personal e intransferible.
4. YALO MARKETPLACE brindará la opción de "recuperar contraseña" la cual le llegará al correo electrónico indicado en el registro de la cuenta.
5. El cliente se compromete a revisar periódicamente la información proporcionada en la cuenta de registro dado a que esta será la información válida y vigente para recibir notificaciones y para realizar la entrega de los envíos.
6. El cliente entiende y acepta que es el único responsable de mantener la confidencialidad de sus datos, así como las claves de acceso y los datos relevantes de su forma de pago.
7. YALO MARKETPLACE se reserva el derecho de suspender, restringir y hasta cerrar el acceso a la cuenta, si se confirmara que el cliente no esté cumpliendo los términos y condiciones y/o cualquier otra política establecida.
8. YALO MARKETPLACE se compromete con los clientes a que la información personal registrada no será utilizada para otros fines.
9. La plataforma guiará al cliente paso a paso para la correcta configuración de sus opciones de envío.
10. YALO MARKETPLACE no asumirá ninguna responsabilidad si el cliente adquiere algún producto que no sea original de acuerdo a la política de propiedad intelectual.

## **Método de pago**

1. Será responsabilidad el cliente el registro de las tarjetas de crédito/débito en YALO MARKETPLACE.
2. El cliente puede pagar de la siguiente manera:
  1.
    - a. Tarjeta de crédito/debito. Se aceptan únicamente Visa y MasterCard. YALO MARKETPLACE almacena el número de tarjeta de forma segura, bajo estándares PCI y garantiza el registro y procesamiento de las transacciones de tarjetas de crédito y débito de forma segura mediante tokenización.
  3. El cliente deberá pagar el precio del producto a adquirir más los gastos del servicio de entrega.
  4. El cliente cancelará el servicio de entrega por cada uno de los productos comprados, inclusive si compra al mismo Pyme/proveedor.
  5. El cliente acepta la forma de pago y los procedimientos establecidos.
  6. Los precios se establecen en la moneda nacional costarricense.
  7. Es importante que cuando el cliente realice cualquier transacción que conlleve un pago a CORREOS DE COSTA RICA S.A verifique que la información suministrada para la confección de la factura sea la correcta, para que su transacción se realice de manera transparente una vez finalizado el proceso de pago.
  8. El cliente recibirá de parte de la pyme/emprendedor un correo electrónico o bien físicamente dentro de la compra correspondiente la factura de compra. De parte de Correos de Costa Rica S.A el cliente recibirá la factura electrónica del de los gastos del servicio de entrega mediante correo electrónico
  9. YALO MARKETPLACE asegura que los datos bancarios que se brinden son de carácter confidencial y de uso exclusivo, la información personal y los datos de la tarjeta son utilizados únicamente para concretar la transacción.
  10. En el caso en que se esté gestionando el pago y el cliente determina una anomalía (pago doble, no rebajo de dinero) deberá verificar primero con la entidad bancaria si la transacción se encuentra flotante.
  11. Las tarifas de envío son determinadas por Correos de Costa Rica de acuerdo con el volumen, el peso y la distancia.
  12. La opción de pago en efectivo no está disponible actualmente.
  13. En el caso de que se determine alguna acción fraudulenta con las tarjetas utilizadas, YALO MARKETPLACE cerrará automáticamente la cuenta del cliente.
  14. YALO MARKETPLACE por medio de Correos de Costa Rica, en los casos que corresponde (rebajos dobles, extravío del producto, producto dañado durante el servicio de entrega, entre otros) devolverá el dinero por el mismo medio de pago que el cliente utilizó al momento de la compra.

## **Despacho de la compra**

1. La pyme/emprededor es el encargado de enviar las compras de cada cliente por medio de Correos de Costa -Rica.
2. Si la pyme/emprededor utiliza un mal embalaje será la responsable de asumir el costo del traslado del producto.

## **Entrega del producto**

1. No se realizará entregas consolidadas, aunque el cliente haya comprado a un mismo Pyme/emprededor varios productos en el mismo momento.
2. Los productos serán entregados en la dirección indicada por el cliente. Dicho servicio cuenta con un costo adicional de entrega, el cual se deberá cancelar en el momento de adquirir el producto en línea.
3. La entrega será por medio de los servicios de Correos de Costa Rica y el tiempo de entrega se estipulara de acuerdo a la tabla de plazos vigente establecida para el servicio EMS Nacional.
4. Los productos se entregarán en todo el país. En tanto el envío cuente con una dirección correcta e indique un nombre como contacto destinatario; el servicio realizará dos intentos de entrega como máximo y dependiendo de la situación se considerará los siguientes estatus:
  1. Entregado: Entregado efectivamente en la dirección ya sea al destinatario o una persona mayor de 15 años.
  2. Devuelto: No se realizó la entrega final por varias razones:
    - a. Dirección inexacta: Siendo la dirección aparentemente completa, con señas, puntos de referencia, provincia, cantón y distrito, se evidencia en el lugar que el destinatario no se encuentra ahí
    - b. Dirección insuficiente: Si la dirección indicada en la guía no está completa. Le falta puntos cardinales, puntos de referencia, provincia, cantón y distrito.
    - c. Rehusado: El destinatario, la institución, la empresa, entre otros no quiso aceptar el envío.
    - d. Destinatario Ausente: La dirección está correcta, pero en el momento de hacer la entrega no hubo persona mayor de 15 años o bien el destinatario que lo recibiera.
    - e. No retirado: El dueño del apartado postal o bien aquel cliente que eligió un Apartado Postal Inteligente (API) como dirección de entrega, no hizo el retiro del envío en el tiempo establecido o bien siendo la dirección final del envío "lista de correos/o retiro en sucursal".
3. En el caso de que el envío haya sido devuelto por las razones anteriormente mencionadas, el mismo será devuelto a la pyme/emprededor y YALO MARKETPLACE no hará devolución de dinero por la no entrega del paquete ni de la compra de los productos.
4. No se podrá realizar el reenvío de la compra si esta no se pudo entregar por las razones mencionadas anteriormente.
5. El cliente será responsable de darle seguimiento a su compra en el siguiente link <https://correos.go.cr/rastreo/>

6. Una vez realizada la compra en YALO MARKETPLACE no se podrá modificar la información del destinatario ni de la dirección.
7. Las entregas no se realizarán en días no laborales.
8. El tiempo de entrega ofrecido por YALO MARKETPLACE es adicional al tiempo que tarde la pyme/emprendedor en entregarlo a Correos de Costa Rica.
9. Posterior al proceso de pago el cliente será informado del precio final del envío, la fecha y la hora aproximada de entrega según las condiciones del servicio de entrega.
10. La factura electrónica será enviada al correo electrónico vinculado en el registro de la cuenta del cliente. Repetitivo lo habla en el punto 6 del método de pago.

### **Derecho de Retracto de los Usuarios**

De conformidad con el marco jurídico de Costa Rica, los compradores por internet tienen derecho de retracto ejercible en un plazo máximo de ocho días naturales a partir de la compra sin justificación ni sanción alguna, si el usuario ya ha recibido el producto, podrá ejercer éste derecho siempre y cuando el producto se devuelva en su empaque original sellado y sin haber sido utilizado, en estos casos la Pyme debe hacer reintegro íntegro del monto pagado por el usuario. Siempre que se ajuste a las restricciones de venta de la pyme/emprendedor.

### **Políticas de Privacidad**

1. Toda la información ingresada por el cliente será usada única y exclusivamente para el procesamiento de las órdenes de compra y realizar la transacción correspondiente.
2. El cliente podrá acceder a la aplicación a YALO MARKETPLACE y sus contenidos sin revelar sus datos personales.
3. YALO MARKETPLACE no venderá o alquilará ni transferirá la información personal de los clientes.
4. YALO MARKETPLACE garantiza que mantiene todas las medidas de seguridad adecuadas para la protección de los datos de los clientes.
5. El cliente acepta que podría recibir información de los productos ofrecidos en YALO MARKETPLACE por medio de correo electrónico, sms, mensajes de voz, WhatsApp, entre otros.

### **Política de cancelación de la compra**

1. Una vez que el cliente tenga el producto en el carrito de compras y el mismo se encuentra listo para pagar, podrá cancelar la misma sin ningún costo.

2. Si el producto ya fue pagado independientemente que se haya despedido o no de las instalaciones, la orden no podrá ser cancelada.
3. YALO MARKETPLACE no se compromete en ninguno de los casos a la devolución de dinero si el producto ya fue despachado.

### **Proceso de devolución de compras recibidas en el caso que proceda**

1. El cliente debe imprimir la etiqueta y la autorización para el trámite de devolución del producto que se encuentra en el registro de cada compra.
2. El cliente deberá autogestionar la devolución del producto desde su perfil y le llegará una alerta al pyme/emprededor sobre lo sucedido.
3. El cliente debe preparar el envío con un embalaje adecuado para el producto. No se puede utilizar el mismo embalaje original. Para conocer las recomendaciones del embalaje siga el siguiente enlace:  
<https://www.correos.go.cr/servicios/serviciospostales/embalaje.html>.
4. El cliente debe adjuntar la etiqueta de devolución al producto para que la sucursal de Correos de Costa Rica reconozca que es un producto de devolución de YALO MARKETPLACE.
5. El cliente debe llevar el paquete a una sucursal de Correos de Costa Rica de su conveniencia.

### **Casos en que aplica la devolución de la compra**

1. Se aplicarán algunas excepciones de devolución por producto dañado (refiérase a dañado como aquellos productos que tengan un mal funcionamiento). En este caso el cliente deberá apersonarse a la sucursal de Correos de Costa Rica más cercana y enviar el producto devuelta a la pyme/emprededor. El costo de la devolución será cobrado a la pyme/emprededor.
2. Si la devolución se debiera a que el producto recibido no es el producto comprado, el cliente deberá apersonarse a la sucursal de Correos de Costa Rica más cercana y enviar el producto devuelta a la pyme/emprededor. El costo de la devolución será cobrado a la pyme/emprededor.
3. Si la devolución se debiera a que el cliente no está satisfecho con la compra, este deberá apersonarse a la sucursal de Correos de Costa Rica más cercana y enviar el producto devuelta a la pyme/emprededor asumiendo el cliente el costo de la devolución del producto.
4. Si la devolución es por daño del producto en el que aplique la garantía de compra, el cliente activará el proceso de disputa correspondiente ante la pyme/emprededor en línea.
5. Si el producto se daña durante su uso y se encuentra en el período de garantía el cliente debe apersonarse a una sucursal de Correos de Costa Rica y la pyme/emprededor deberá cancelar el costo de la devolución del producto.

### **Establecimiento de disputa en caso de no entrega de la compra**

1. El cliente deberá establecer la disputa ingresando a su perfil.
2. El cliente tendrá hasta ocho días calendario una vez vencido el plazo de entrega para establecer una disputa, de lo contrario se entenderá que el producto fue recibido a satisfacción.
3. En caso de pérdida, robo o faltante de contenido YALO MARKETPLACE indemnizará el precio total del producto, siempre y cuando se demuestre que el incidente es responsabilidad directa de Correos de Costa Rica.

### **Cese de responsabilidad de YALO MARKETPLACE**

1. Cuando el daño hubiere sido generado por culpa o negligencia del pyme/emprendedor o proviniera de las características mismas del producto.
2. Cuando se tratare de productos que atente contra la integridad moral de los clientes tales como material pornográfico, material bélico, entre otros.
3. Cuando el cliente no presentase la disputa en el tiempo establecido.
4. Cuando el cliente realice la devolución del producto y no utilice un embalaje adecuado.
5. Cuando los envíos lleguen mezclados, dañados, sin contenido o bien de otra talla, color, forma, etc., se debe reclamar directamente a la pyme/emprendedor.
6. Cuando el cliente comercialice mediante compra de productos prohibidos.

### **Productos prohibidos de comercializar en YALO MARKETPLACE**

- a. Estupefacientes y sustancias psicotrópicas prohibidas.
- b. Materias explosivas, inflamables u otras materias peligrosas que puedan generar radiación y combustión, poniendo en peligro la integridad física de los colaboradores y del transporte correspondiente, sin embargo, las materias biológicas perecederas intercambiadas entre laboratorios calificados oficialmente reconocidos y las materias radiactivas depositadas por expedidores debidamente autorizados no están comprendidas en esta prohibición.

- c. Animales vivos.
- d. Piezas u objetos arqueológicos.
- e. Plantas protegidas por la legislación nacional e internacional. Así como las plantas cuyo cultivo producción y comercialización esté prohibido. Esta prohibición incluye las semillas de dichas plantas.
- g) Productos frágiles de vidrio, cerámica, porcelana o cualquier otro material que no cuenten con un embalaje adecuado para su transportación
- h) Las que ordena las autoridades judiciales, como armas de fuego, armas punzo cortantes, drogas y otros objetos que se consideren.
- i. Los envíos de prohibida circulación tanto nacional como internacional; que atenten contra la integridad de los colaboradores de Correos de Costa Rica, serán destruidos en forma inmediata (alimentos perecederos, crudos, sin procesar, sustancias biológicas u otros)
- j) Cualquier otra que de acuerdo con las disposiciones nacionales se determine.

### **Retención de envíos en Aduanas en casos aplicables:**

De acuerdo a la legislación de Costa Rica, toda compra realizada en el extranjero está sujeta a pagos arancelarios y no arancelarios. El proceso de revisión y retención de paquetes es ajeno a Correos y lo realiza el Ministerio de Hacienda a través de Aduanas. Cuando la Aduana considera que un paquete debe ser sujeto de revisión lo retiene y podría implicar un pago de impuestos que debe cancelar el cliente.

En estos casos los clientes recibirán una notificación escrita por parte de Correos de Costa Rica a la dirección indicada en el paquete notificando que éste se encuentra retenido. En esta nota se explica el procedimiento a seguir en ese caso.



## **Propiedad Intelectual**

1. El material y contenido en el sitio web YALO MARKETPLACE se encuentra protegido bajo la legislación aplicable, vigente y válida de Costa Rica así como los convenios internacionales referente a los derechos de propiedad intelectual.
  
2. El cliente reconoce y acepta expresamente que el uso de material o contenido publicado en YALO MARKETPLACE no está permitido para fines comerciales u otros fines ajenos no descritos en estos términos y condiciones, por lo tanto el cliente no podrá copiar, descargar, comercializar, modificar, publicar, distribuir información para fines personales.
  
3. El cliente reconoce que todas las marcas comerciales descritas en YALO MARKETPLACE son propiedad de las pyme/emprendedores por lo que no se podrá utilizar las mismas para fines personales.
  
4. El cliente reconoce que la información mostrada no representa ningún tipo de consejo o asesoramiento profesional, en caso de que necesitará asesoramiento específico sobre el producto o su uso, debe buscar un profesional o experto en el área de interés.
  
5. YALO MARKETPLACE no es responsable de cualquier uso o decisión que el cliente haga, basado en la información mostrada en este sitio web.