

Políticas Generales

Crate and Barrel Costa Rica

Nuestra Garantía

En Crate and Barrel Costa Rica, respaldamos la calidad de nuestros productos y queremos que cada compra sea una experiencia positiva. Si no está satisfecho con su compra, haremos lo mejor que podamos para solucionarlo.

Política de Servicio al Cliente	2
Política de Envíos y Entregas	4
Política de Reservas, Cambios y Devoluciones de Compras	7
Política de Cambios y Devoluciones de Listas de Regalos	9
Política del Programa de Diseñadores	11
Política del Programa de Lealtad	13

Crate&Barrel

Nuestra Garantía

En Crate and Barrel Costa Rica, respaldamos la calidad de nuestros productos y queremos que cada compra sea una experiencia positiva. Si no está satisfecho con su compra, haremos lo mejor que podamos para solucionarlo.

Política de Servicio al Cliente

Servicio al Cliente

El estándar de atención al cliente en Crate and Barrel Costa Rica es:

En Crate and Barrel Costa Rica, respaldamos la calidad de nuestros productos y queremos que cada compra sea una experiencia positiva. Si no está satisfecho con su compra, haremos lo mejor que podamos para solucionarlo.

Nuestra Misión es resolver todos los temas relacionados con servicio al cliente de manera eficaz, consistente y al menor costo posible para la empresa y el cliente.

Hay que seguir las reglas de oro:

1. Mantener el más alto nivel de servicio.
2. Lograr un compromiso y satisfacción por parte del cliente.
3. Tomar y mantener responsabilidad sobre cualquier situación.
4. No sacrificar integridad, productividad ni profesionalismo.
5. Una buena comunicación y trabajo en equipo es esencial.

El servicio excepcional de Crate and Barrel es lo que lo distingue de sus competidores, debe mantenerse por igual en todas las tiendas a nivel mundial.

Política General

Aunque las políticas fueron creadas para proteger los intereses de la empresa, es importante reconocer que la experiencia del cliente deberá desarrollarse siempre de manera justa y digna.

Todas las políticas que afecten al cliente deberán de estar de manera visible en la tienda.

Crate and Barrel Costa Rica deberá establecer políticas internas de comunicación con el cliente las cuales incluyen:

- Todos los clientes deberán ser contactados en el caso de que haya un cambio en su orden, ya sea cambio fecha de entrega, retraso de producto o llegada de una orden especial.
- Toda comunicación con el cliente deberá ser devuelta dentro de las veinticuatro (24) horas en la cual fue recibida su email o llamada.

Crate&Barrel

- Todos los asesores de venta deberán sentirse empoderados para dar una resolución a cualquier tema relacionado con Servicio de Atención al Cliente.

Resoluciones con los clientes

Los errores pasan. Aun en los negocios más eficientes siempre habrá un cliente no satisfecho. La mejor prueba a nuestro servicio al cliente es como manejamos un problema.

En este momento se vuelve aún más crítica la comunicación con un cliente no satisfecho. Se deberá revisar con los gerentes de turno la mejor manera de manejar este tipo de situaciones.

Se recomienda siempre mantener al cliente informado, aunque las noticias no solo sean buenas.

La comunicación deberá ser a tiempo y de manera consistente.

En el caso de que una queja sea elevada el nivel de Crate and Barrel en EE.UU., toda la correspondencia se pasará a Crate and Barrel Costa Rica y se esperará que la resolución con el cliente sea manejada de la manera más rápida y profesional posible.

Cultura Positiva de Marca

La meta común de todas las tiendas Crate and Barrel es crear un ambiente confortable y una experiencia de compra y satisfacción única.

Todos los asesores de venta y sus líderes deberán comportarse de una manera respetuosa y profesional de manera que se ganen el respeto de sus compañeros de trabajo, así como de sus clientes.

Las políticas que involucren al cliente deberán estar de manera visible para todos en la tienda y en el Centro de Distribución.

Crate&Barrel

Nuestra Garantía

En Crate and Barrel Costa Rica, respaldamos la calidad de nuestros productos y queremos que cada compra sea una experiencia positiva. Si no está satisfecho con su compra, haremos lo mejor que podamos para solucionarlo.

Política de Envíos y Entregas

El propósito de este documento es repasar nuestras Políticas de Entrega a Domicilio de manera clara y concisa para proporcionar un nivel sobresaliente de servicio al cliente.

Trabajamos duro para asegurarnos que nuestros clientes no sean decepcionados y creemos que esto nos distingue de nuestros competidores. Acá se describe las expectativas de desempeño que Crate and Barrel Costa Rica espera para los servicios de Entrega a Domicilio.

Nuestra visión siempre ha sido destacarnos por nuestras tiendas, nuestro personal y especialmente por nuestros productos y presentación. Esto nos distingue de nuestros competidores.

Los transportistas que vayamos a utilizar para los servicios de Entregas a Domicilio también representan nuestro personal, nuestros productos y marca. Ellos son tan importantes en la satisfacción de compra de nuestros clientes, así como nuestras tiendas, catálogo y sitio web.

De hecho, ya que a menudo representan el último contacto del cliente con Crate and Barrel nuestros Proveedores de Servicios de Entrega a Domicilio pueden ser el enlace más importante en nuestra larga cadena de un servicio al cliente ejemplar.

Entrega a domicilio

Haremos todo lo que está a nuestro alcance para lograr que su pedido llegue lo antes posible. Las entregas a domicilio se harán en un lapso de 7 días hábiles posteriores a la realización de la compra.

Las entregas de Crate and Barrel Costa Rica se harán únicamente en las siguientes zonas definidas en el GAM, pudiéndose revisar caso por caso:

1. **Oeste:** Sabana, Rohmoser, Escazú, Santa Ana, Brasil de Mora, Ciudad Colón.
2. **Este:** San José, La Uruca, Guadalupe, Moravia, Coronado, San Pedro, Curridabat, Tres Ríos.
3. **Norte:** Heredia (hasta San Bárbara), Alajuela hasta el centro, Guácima (ruta 27).

El monto de envío dependerá de la cantidad de productos a llevar; 1 o 2 piezas será de setenta y nueve dólares americanos (US\$79) por viaje y 3 o más piezas será de noventa y nueve dólares americanos (US\$99) por viaje.

Tome en cuenta que las compras hechas durante días festivos (oficiales) o días domingo, se procesarán en el primer día laboral siguiente. Si no podemos entregar el pedido en dicho intervalo por algún inconveniente fuera de nuestro control, le notificaremos lo antes posible. No podemos cambiar ningún detalle de pedido (producto, tamaño, color, etc.) una vez que la orden ya ha sido procesada.

Crate&Barrel

En caso de que el cliente modifique la fecha de entrega acordada por Servicio de Atención al Cliente en la llamada de confirmación, el trámite tendrá un costo de cien dólares americanos (US\$100) por gastos de reagendado y modificación de ruta. Y en el caso de que el cliente solicite la entrega después de 15 días hábiles de la fecha de compra se cobrará un monto de almacenamiento de cien dólares americanos (US\$100) cuando son de 1 a 3 piezas y de ciento cincuenta dólares americanos (US\$150) cuando son más de 4 piezas. Crate and Barrel Costa Rica no procederá con la entrega hasta que se cancele los montos correspondientes los cobros de reagendado y modificación de ruta o almacenamiento.

Retiro en Centro de Distribución (CEDI)

En caso de retirar el producto en el Centro de Distribución, este debe hacerse a partir del tercer (3) o cuarto (4) día hábil y hasta los 15 días hábiles posteriores de la compra del producto. Cabe resaltar que todo producto que haya sido comprado de piso debe pasar por un proceso de 3 días hábiles para retirar del piso y poder coordinar el retiro en el Centro de Distribución, nuestro Servicio de Atención al Cliente le estará notificando el estado.

En el caso de que el cliente recoja después de los 15 días hábiles de la fecha de compra se cobrará un monto de almacenamiento mensual (el monto es por el mes completo, no se permite cobro por días) de cien dólares americanos (US\$100) cuando son de 1 a 3 piezas y de ciento cincuenta dólares americanos (US\$150) cuando son más de 4 piezas. Este pago que se podrá realizar al momento de retiro del producto en el CEDI o en la tienda, en caso de que no se cancele el monto de almacenamiento correcto Crate and Barrel Costa Rica está dentro de su derecho de no entregar el producto hasta que este sea cancelado.

Seguimiento del pedido

Para dar seguimiento al pedido puede llamar a nuestro número de Servicio de Atención al Cliente (506) 2519-9680 o al (506) 4404-3832 con su número de factura.

En cuanto su pedido salga de nuestro almacén, le enviaremos un correo electrónico o le llamaremos por teléfono notificándole una hora estimada de entrega. El cliente podrá escoger el medio de comunicación que más le convenga.

Envíos dañados

Todos los pedidos que enviamos desde nuestro centro de distribución son inspeccionados meticulosamente. Antes de aceptar la entrega por parte de Crate and Barrel Costa Rica, inspeccione el embalaje y su contenido para detectar algún posible desperfecto que pueda haber ocurrido durante el envío.

Si el cliente no está conforme con el producto a ser entregado puede rechazar el envío, el personal de entrega no podrá resolver algún inconveniente, esta gestión debe ser directo con servicio al cliente. De ser este el caso comuníquese con nuestro Servicio de Atención al Cliente de inmediato al (506) 2519-9680 / (506) 4404-3832 disponible de lunes a sábado de 9:00 am a 5:00 pm.

Haremos lo posible para solucionar el problema lo antes posible.

Crate&Barrel

Entrega y Armado

- El transportista **NO** deberá desarmar puertas, ventanas o modificar los espacios para entregar el producto en el lugar deseado por el cliente. Si el tamaño del producto impide que la entrega se haga en el lugar estipulado, quedará a criterio del cliente si el producto se devuelve al CEDI o lo ingresa por sus propios medios. El transportista llevará copia de los documentos firmados por el cliente hacia Crate and Barrel Costa Rica y se comunicará con nuestro centro de Servicio al Cliente para informar de la situación.
- Si el cliente decide ingresar el producto por espacios que no son apropiados, la responsabilidad ante cualquier daño será adoptada por el cliente. Crate and Barrel Costa Rica solicitará la revisión del producto y recibido conforme del cliente antes de ser ingresado (firma de los documentos de entrega), por lo tanto, Crate and Barrel Costa Rica no asume daños en los productos al momento de entregas no convencionales.
- El transporte a domicilio no incluye servicios agregados, tales como: desmontaje de puertas del lugar de entrega, ni otras operaciones que demanden trabajos diferentes al de entregar en la puerta de entrada del domicilio y armar el producto (existen productos que vienen listos para entrega de fábrica y no permiten modificaciones de armado y desarmado para el ingreso al lugar) según sea el caso. Esto siempre y cuando el sitio de la entrega sea accesible en condiciones normales, no sobrepase un piso del nivel normal y el espacio sea suficiente para permitir el acceso del personal con la carga.
- En caso de que el producto sea armado posterior a la fecha de entrega por otras personas diferentes a Crate and Barrel Costa Rica, se perderá la garantía del producto.

Crate&Barrel

Nuestra Garantía

En Crate and Barrel Costa Rica, respaldamos la calidad de nuestros productos y queremos que cada compra sea una experiencia positiva. Si no está satisfecho con su compra, haremos lo mejor que podamos para solucionarlo.

Política de Reservas, Cambios y Devoluciones de Compras

Reservas de Producto

El cliente podrá dejar reservado cualquier artículo de Housewares sin anticipo por un periodo de dos (2) horas únicamente. Transcurrido ese periodo, la mercadería será devuelta al piso de ventas.

Un producto cancelado solamente se podrá almacenar durante dos 2 horas en la bodega de la tienda, Crate and Barrel Costa Rica no se hace responsable ante cualquier daño o pérdida de productos. Productos facturados que permanezcan más de treinta 30 días en la bodega de tienda se volverán a colocar en el piso de venta.

Artículos de Hogar y Decoración

- Se aceptan cambios y/o devoluciones de artículos dentro de los treinta (30) días calendario de haber realizado la compra. Para el cambio y/o devolución de estos se debe presentar la factura original.
- El producto debe encontrarse en perfectas condiciones, sin haber sido usado y sin lavar, preferiblemente en su empaque original.
- La ropa de cama **NO** se aceptará si no está en su empaque original.
- En caso de que el cliente no quiera llevar otro artículo al momento de la devolución, se le devolverá el monto exacto por medio de un Vale de Devolución. Los Vales de Devolución tienen validez por un (1) año.
- Nuestros productos de Hogar y Decoración tienen garantía de un (1) año, excepto que se exprese lo contrario en la información específica de cada producto.

Muebles y Alfombras

En Crate and Barrel Costa Rica, nos sentimos muy orgullosos de la calidad y la artesanía de nuestros muebles. Cada artículo de nuestra colección es cuidadosamente inspeccionado antes de salir de nuestro Centro de Distribución. Se recomienda al cliente siempre inspeccionar los muebles al momento de su recepción.

- En el caso que se produzcan daños durante el transporte de parte de Crate and Barrel Costa Rica, o si el cliente descubre cualquier defecto de fabricación al momento de la entrega, podrá realizar la gestión de cambio, arreglo o devolución del mueble con el transportista. Una vez recibido el producto, el Cliente confirma que el producto entregado ha sido revisado y no cuenta con ningún desperfecto.
- Si el cliente no está satisfecho con la compra de sus muebles, por cambio de parecer u otra razón, se debe poner en contacto con Crate and Barrel Costa Rica dentro de los tres (3) días naturales posteriores a la entrega de su producto. El producto debe ser devuelto dentro de los treinta (30) días posteriores de la entrega.
- Para devoluciones por cambio de parecer, el cliente debe hacer llegar el mueble al Centro de Distribución de Crate and Barrel Costa Rica. Así mismo el cargo de transporte que se cobró al momento de efectuar la compra no es

Crate&Barrel

reembolsable. Se devolverá únicamente el precio del mueble ya sea por medio de un cambio de producto o Vale de Devolución.

- Los Vales de Devolución tienen validez por un (1) año.
- En ningún caso se aceptarán devoluciones de muebles o alfombras sin el documento de compra original.
- Si la devolución es por defecto de fábrica del producto, Crate and Barrel Costa Rica asumirá los gastos de transporte de este. Previamente el cliente deberá enviar al correo de Servicio al Cliente las pruebas visuales que demuestren los defectos para evaluación preliminar de parte de Crate and Barrel Costa Rica.
- Nuestros Muebles tienen una garantía de un (1) año a partir del momento de compra, posterior a revisión de Crate and Barrel Costa Rica.

Ordenes Especiales

- Para el caso de órdenes especiales y muebles personalizados se requiere el pago del 100% del producto antes de proceder con el pedido.
- No se aceptan devoluciones ni cambios del producto. Una vez puesta la orden de compra en Tienda y pagado el 100% de la factura, la misma no es cancelable ni es posible hacer cambios. Los depósitos no serán reembolsables.
- En caso de que el producto llegue con un daño o defecto causado por el transporte, Crate and Barrel Costa Rica asumirá la reparación necesaria o el cambio del producto, según corresponda. Nos reservamos el derecho de determinar la mejor acción.

Muestras de Tienda y Productos en Descuento

- Todas las muestras de la Tienda se venden “tal cual” y se requiere el pago del 100% del producto. Todas las muestras son venta final, por lo tanto, no se puede cancelar, devolver, reparar o cambiar por defectos visibles al momento de la compra.

Gastos no reembolsables

- Los gastos de envío y manipulación no son reembolsables.
- Los gastos de envío y devolución son responsabilidad del cliente y no son reembolsables.

Accesibilidad de Entrega

- El cliente es responsable de asegurarse que el producto tenga las dimensiones correctas para ser ubicado en el espacio de elección, verificando que se pueda entregar por el punto de acceso principal al edificio/inmueble, tamaño de puertas y dimensión de las gradas (máximo hasta un segundo nivel).
- En caso de ser un edificio el cliente es responsable que los productos ingresen por el elevador y se cuenta con los permisos y protección adecuada para el uso de este. Crate and Barrel Costa Rica no se hace responsable por ningún daño. En estos casos no se considera el uso de las escaleras.

Crate&Barrel

Nuestra Garantía

En Crate and Barrel Costa Rica, respaldamos la calidad de nuestros productos y queremos que cada compra sea una experiencia positiva. Si no está satisfecho con su compra, haremos lo mejor que podamos para solucionarlo.

Política de Cambios y Devoluciones de Listas de Regalos

Políticas generales

- Los Registrantes tienen treinta (30) días naturales a partir de la fecha de la realización de la boda para hacer cambios y/o devoluciones de artículos de Hogar y Decoración que no deseen conservar. En el caso de los Muebles y Alfombras los cambios y/o devoluciones se deberán realizar antes de los treinta (30) días naturales a partir de la fecha de entrega.
- Se cargará una Tarjeta de Regalo o se dará un Vale de Devolución por los artículos a efectuar los cambios y se otorgará un (1) año a partir de la fecha en que se realiza el cambio para hacer uso del saldo.
- Los cambios se harán únicamente a los Registrantes de la lista, o a una persona previamente autorizada de manera escrita por parte de ellos ante Crate and Barrel Costa Rica.
- Los Clientes registrados a partir de marzo 2018 reciben el beneficio de un 5% cash-back sobre el consumo total de su lista de regalo hasta una (1) semana natural después del día del evento. Este beneficio será entregado en un gift card el cual tiene una validez de un 1 año natural.
- Los Registrantes a la Lista de Regalo serán los únicos permitidos a realizar cambios de productos en las listas.
- En caso de que los Registrantes reciban productos que hayan sido comprados en SALE, estos no podrán ser devueltos.

Entrega de artículos de Listas de Regalo

Las entregas de Listas de Regalo de Crate and Barrel Costa Rica serán realizadas sin costo únicamente en el Gran Área Metropolitana (GAM) según las ubicaciones definidas previamente, pudiéndose revisar caso por caso:

1. **Oeste:** Sabana, Rohrmoser, Escazú, Santa Ana, Brasil de Mora, Ciudad Colón.
2. **Este:** San José, La Uruca, Guadalupe, Moravia, Coronado, San Pedro, Curridabat, Tres Ríos.
3. **Norte:** Heredia (hasta San Bárbara), Alajuela hasta el centro, Guácima (ruta 27).

Los Registrantes de cualquier otra zona deberán recoger sus artículos de regalo en el Centro de Distribución.

- Los Registrantes de la lista de regalos podrán asignar una o varias personas responsables de recibir los artículos de regalo, las cuales deberán ser mayores de edad, y deben de estar presentes en la dirección previamente establecida en el Registro de Regalo y si es necesario presentar la cédula de identidad.
- La persona responsable de la entrega de regalos a domicilio por parte de Crate and Barrel Costa Rica estará debidamente identificada, la verificación de identidad deberá realizarse por los Registrantes o quienes ellos designen formalmente como responsables antes de que se le permita el ingreso al domicilio.
- Las entregas para la lista de regalos son acumulativas, y por tanto se entregarán en un plazo de quince (15) días naturales. En el caso de que la cantidad de artículos de regalo acumulados no sea suficiente para despachar una entrega en una semana específica, se dará siete (7) días naturales adicionales de tiempo para programar el despacho y se le notificará los tiempos estimados de entrega por medio de llamada telefónica.

Crate&Barrel

- En el momento de la entrega los Registrantes o la persona responsable de recibir por parte de ellos debe revisar los artículos de regalo y firmar un documento de recepción con el nombre completo, firma y fecha, dando fe de que todo lo que recibió está en perfecto estado. No se aceptarán reclamos posteriores por cambios o devoluciones de artículos dañados.
- Los días de entrega serán de lunes a sábado, en horario a convenir según disponibilidad de rutas. Se notificará a los Registrantes un día antes de la entrega sobre el rango de horas estimado.
- Si por algún motivo se trata de efectuar la entrega y no hay nadie en la dirección definida por los Registrantes para poder recibir, la entrega se postergará hasta nuevo aviso mediante posterior coordinación.
- En el caso de que el artículo por entregar sea un mueble que requiera un proceso de armado, se coordinará una entrega especial que incluya el soporte técnico para el armado del artículo.
- Si a los Registrantes les obsequian muebles y no tienen posibilidad de almacenamiento inmediato, se les proporcionará sin costo el servicio de almacenaje hasta máximo treinta días (30) naturales después de comprado el artículo. Al transcurrir ese lapso iniciará el cobro mensual de cien dólares americanos (US\$100) cuando son de 1 a 3 piezas y de ciento cincuenta dólares americanos (US\$150) cuando son más de 4 piezas. Se cobrarán meses completos, aunque el almacenamiento sea por tiempo parcial.

Crate&Barrel

Nuestra Garantía

En Crate and Barrel Costa Rica, respaldamos la calidad de nuestros productos y queremos que cada compra sea una experiencia positiva. Si no está satisfecho con su compra, haremos lo mejor que podamos para solucionarlo.

Política del Programa de Diseñadores

Una vez que se cumpla la elegibilidad y sujeto a los términos de esta política, los Participantes del Programa de Diseñadores (referido abajo como "Participante") recibirán una Nota de Devolución (cash-back) cargada directamente a su tarjeta de Membresía por compras efectuadas personalmente, la cual se podrá utilizar en la compra de mercadería en Crate and Barrel Costa Rica ("la Compañía"). Los derechos y beneficios bajo este programa son intransferibles.

Condiciones de elegibilidad

- El solicitante que sea diseñador, arquitecto o profesional en decoración acreditado será elegible para participar en este Programa de Diseñadores después de la aprobación por parte de la Compañía, presentando los siguientes requisitos:
 1. Una tarjeta de presentación que indique la profesión del solicitante o gafete con foto, o un sitio web de la firma de diseño que incluya el nombre del solicitante;
 2. Un Formulario de Solicitud completado
- El Participante es la única persona autorizada para hacer compras usando su Tarjeta del Programa de Diseño y su identificación personal.
- La Compañía se reserva el derecho de tomar todas las determinaciones de Membresía a su sola discreción.
- No se aceptarán solicitudes incompletas.
- Los empleados de Crate and Barrel Costa Rica no son elegibles para la Membresía.
- La Compañía se reserva el derecho de revisar y cancelar la elegibilidad de un Participante si la Compañía cree, a su sola discreción, que el Participante ha violado los términos de este Acuerdo. La Compañía notificará al Participante que ya no es elegible para participar en el programa.
- Los Participantes pueden cancelar su Membresía en cualquier momento llamando a Crate and Barrel Costa Rica.
- Las tarjetas de Membresía perdidas, robadas o dañadas pueden ser canceladas y reemplazadas a discreción de Crate and Barrel Costa Rica.
- La Compañía puede suspender el programa en cualquier momento a la sola discreción de la Compañía.

Acumulación del cash-back

- El Participante deberá pagar usando un medio válido en Costa Rica, ya sea efectivo o tarjeta de crédito.
- El monto global de compras de los Participantes se calcula acumulando las mismas durante el año calendario (periodo comprendido entre enero – diciembre).
- El Programa de Diseñadores acumula un tres por ciento (3%) de cash-back desde la primera compra realizada de forma personal por los Participantes.
- Si las compras acumuladas durante el año calendario exceden los diez mil dólares americanos (US\$10.000), los Participantes obtienen un seis por ciento (6%) de cash-back a partir de ese monto en adelante.
- El cálculo del monto global de compras vence anualmente (31 de diciembre del año en curso y reinicia el 1 de enero de cada año).

Crate&Barrel

- El cliente de los Participantes también acumula en el caso que la compra sea efectuada personalmente mediante la referencia del diseñador Participante del programa.
- El Participante será responsable del pago de todos y cada uno de los impuestos, cargos por servicios y otros cargos sobre los importes, de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables.
- El saldo de cash-back acumulado vencerá periódicamente cada doce (12) meses

Redención del cash-back

- Los Participantes deben presentar su tarjeta personal del Programa de Diseño junto con una forma aceptada de identificación con foto para contar con el saldo disponible a su favor a la hora de realizar compras en tienda.
- Las compras de tarjetas de regalo, servicios, envío y manipulación de productos, u otros cargos no relacionados a la compra directa de productos en tienda no acumulan saldo.
- Los saldos son intransferibles y no se canjearán por efectivo.
- Las compras devueltas o las órdenes canceladas que hayan sido aplicadas se deducirán del saldo anual de los Participantes.

Comunicación y Privacidad

- La Compañía puede ponerse en contacto con los Participantes directamente con respecto a los cambios en el Programa de Diseñadores.
- Los Participante del Programa de Diseñadores serán automáticamente elegidos para recibir correos electrónicos con fines comerciales. El Participante puede cancelar la suscripción de correos electrónicos de mercadeo en cualquier momento.
- El Participante acepta la Política de Privacidad de la Compañía.
- El Participante confirma haber leído, comprendido y aceptado completamente los términos y condiciones establecidos en estas políticas.

Crate&Barrel

Nuestra Garantía

En Crate and Barrel Costa Rica, respaldamos la calidad de nuestros productos y queremos que cada compra sea una experiencia positiva. Si no está satisfecho con su compra, haremos lo mejor que podamos para solucionarlo.

Política del Programa de Lealtad

Una vez que se cumpla la elegibilidad y sujeto a los términos de esta política, los Participantes del Programa de Lealtad (referido abajo como "Participante") recibirán una Nota de Devolución (cash-back) cargada directamente a su tarjeta de Membresía por compras efectuadas personalmente, la cual se podrá utilizar en la compra de mercadería en Crate and Barrel Costa Rica ("La Compañía"). Los derechos y beneficios bajo este programa son intransferibles.

Condiciones de elegibilidad

- El solicitante será elegible para participar en este Programa de Lealtad (y referido abajo como "Participante") después de la aprobación por parte de la Compañía, presentando los siguientes requisitos:
 1. Cédula de identidad
 2. Un Formulario de Solicitud completado
- El Participante es la única persona autorizada para hacer compras usando su Tarjeta del Programa de Lealtad y su identificación personal.
- La Compañía se reserva el derecho de tomar todas las determinaciones de Membresía a su discreción.
- No se aceptarán solicitudes incompletas.
- Los empleados de Crate and Barrel Costa Rica no son elegibles para la Membresía.
- Una vez aceptado, el Participante recibirá un correo electrónico de bienvenida a la dirección registrada confirmando la aceptación en el Programa de Lealtad.
- La Compañía se reserva el derecho de revisar y cancelar la elegibilidad de un Participante si la Compañía cree, a su sola discreción, que el Participante ha violado los términos de este Acuerdo. La Compañía notificará al Participante que ya no es elegible para participar en el programa.
- Los Participantes pueden cancelar su Membresía en cualquier momento llamando a Crate and Barrel Costa Rica.
- Las tarjetas de Membresía perdidas, robadas o dañadas pueden ser canceladas y reemplazadas a discreción de Crate and Barrel Costa Rica.
- La Compañía puede suspender el programa en cualquier momento a la sola discreción de la Compañía.

Acumulación del cash-back

- El Participante deberá pagar usando un medio válido en Costa Rica, ya sea efectivo o tarjeta de crédito
- Programa de Lealtad acumula un dos por ciento (2%) de cash-back desde la primera compra realizada de forma personal por los Participantes.
- Solamente los Participantes acumulan saldo mediante las compras efectuadas personalmente.
- La compra de Tarjetas de Regalo por parte del Participante no acumula saldo de cash-back.
- La redención de Tarjetas de Regalo por parte del Participante sí acumula saldo de cash-back.
- La redención del saldo del Programa de Lealtad del Participante no genera la acumulación de cash-back.

Crate&Barrel

- Si se hace una devolución de producto, se reversará automáticamente el saldo del Programa de Lealtad acumulado y se entregará un Vale de Devolución. Si ese acumulado ya fue redimido antes de la devolución, igualmente se descontará pudiendo la cuenta del Participante quedar en negativo.
- En el caso de las Listas de Regalo, no acumulan ni los Registrantes, ni los clientes que compran el regalo.
- El Participante será responsable del pago de todos y cada uno de los impuestos, cargos por servicios y otros cargos sobre los importes, de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables.
- El saldo de cash-back acumulado vencerá periódicamente cada doce (12) meses.

Redención del cash-back

- Los Participantes deben presentar su tarjeta personal del Programa de Lealtad junto con una forma aceptada de identificación con foto para contar con el saldo disponible a su favor a la hora de realizar compras en tienda.
- Las compras de tarjetas de regalo, servicios, envío y manipulación de productos, u otros cargos no relacionados a la compra directa de productos en tienda no acumulan saldo.
- Los saldos son intransferibles y no se canjearán por efectivo.
- Las compras devueltas o las órdenes canceladas que hayan sido aplicadas se deducirán del saldo anual de los Participantes.

Comunicación y Privacidad

- La Compañía puede ponerse en contacto con los Participantes directamente con respecto a los cambios en el Programa de Lealtad.
- Los Participante del Programa de Lealtad serán automáticamente elegidos para recibir correos electrónicos con fines comerciales. El Participante puede cancelar la suscripción de correos electrónicos de mercadeo en cualquier momento.
- El Participante acepta la Política de Privacidad de la Compañía.
- El Participante confirma haber leído, comprendido y aceptado completamente los términos y condiciones establecidos en estas políticas.

Crate&Barrel