

**Al realizar una orden de cualquiera de nuestros productos y/o servicios, el cliente acepta estar de acuerdo con los siguientes términos y condiciones:**

## **TERMINOS Y CONDICIONES**

El sitio <https://www.morforama.com/> es una tienda virtual de la empresa Morforama S.A., cédula jurídica 3-101-777865, al realizar una compra en <https://morforama.com/> acepta los siguientes términos y condiciones, agradecemos su atención al respecto.

El cliente conoce y acepta que las fotografías, catálogos e imágenes que se utilizan para promocionar, identificar y de cualquier forma presentar los artículos en venta, son para efectos publicitarios, y por ese motivo esas representaciones pueden presentar diferencias de coloración, tonalidad, brillo o apariencia en general, por lo cual es obligación del cliente, previo a la formalización de la compraventa, corroborar las características físicas del artículo, en el entendido que con la formalización de la compraventa se entiende tácitamente aceptadas las condiciones estéticas de los artículos adquiridos.

## **METODOS DE PAGO**

El cliente podrá realizar el pago del producto adquirido mediante Tarjeta de Débito o Crédito a través de la plataforma segura del Banco Nacional de Costa Rica, los datos de los clientes son confidenciales y está resguardados por el Banco Nacional de Costa Rica. Se aceptan las marcas de tarjeta Visa y Master Card.

El cliente puede realizar el pago por medio de depósito y/o transferencia previo a la entrega del producto adquirido. Una vez confirmado el ingreso de los fondos a la cuenta bancaria de Morforama se procederá a coordinar la entrega del producto adquirido.

El cliente puede pagar con Credix directamente en línea en cuyo caso la tienda le conectará automáticamente al sistema de Credix donde se realizará las consultas y aprobaciones correspondientes.

El cliente puede pagar con tarjeta American Express al recibir el producto, personal autorizado de Morforama llevará el datáfono portátil, aplica únicamente para área de entrega definida por Morforama, no aplica para envíos por medio de terceros (encomiendas o Correos de Costa Rica).

Para aplicar tasa cero o minicuotas con tarjetas BAC Credomatic el pago se realiza al recibir el producto. aplica únicamente para área de entrega definida por Morforama, no aplica para envíos por medio de terceros (encomiendas o Correos de Costa Rica).

## **POLITICAS DE ENTREGA**

El cliente debe brindar de manera específica en el momento de realizar su compra, la dirección exacta de entrega, su número de teléfono y, en caso de aplicar, indicar el nombre completo de la persona que recibirá el producto. El transporte es gratis para los colchones a entregar en los cantones centrales de las provincias de San José, Alajuela, Cartago y Heredia, al resto del país se envía por encomienda, el valor de la encomienda es pagado por el cliente, para consultas de valor del transporte por favor comunicarse al 8598 2991. Los accesorios (almohadas, protectores, entre otros), serán enviados por Correos de Costa Rica con un cargo adicional de envío.

## **Transporte a través de medios suministrados por Morforama**

En caso de que el transporte se realice por medios suministrados por Morforama, el tiempo de

duración será según disponibilidad de ruta de Morforama en un plazo no mayor a 5 días hábiles partir del ingreso de la orden pagada, para lo cual se coordinará una fecha y rango horario para efectuar la entrega en el lugar designado.

Los artículos vendidos serán entregados al cliente o a la persona autorizada expresamente para recibirlos, en caso de que al momento de entrega el cliente o la persona autorizada no se encuentre en el sitio en que se efectúa la entrega, Morforama podrá disponer el traslado de los artículos a Bodega de Morforama para que el cliente o autorizado lo retire en ese sitio o pague los montos correspondientes a los costos de una nueva entrega.

Es responsabilidad del cliente constatar y/o proveer las condiciones idóneas para que los artículos sean entregados en el sitio dispuesto para este fin. Para los efectos anteriores, se establecen las siguientes condiciones:

En caso de que la entrega del producto no sea en el primer nivel del edificio, es responsabilidad del cliente informar y especificar el lugar y número de pisos en el momento de realizar la compra, indicándolo como parte de la dirección de entrega. En caso de que no se hubiere efectuado esa indicación, Morforama podrá disponer que la entrega se realice en el primer piso del edificio, sin responsabilidad de su parte, o devolver los artículos a Bodega de Morforama para que sean retirados por el cliente. Morforama se reserva el derecho a no efectuar entregas en edificaciones de más de dos pisos que no dispongan de elevadores para subir el producto adquirido.

En caso que el sitio designado por el cliente, o el medio utilizado para efectuar la entrega (elevadores, escaleras, pasillos, etc.) no reúnan las condiciones físicas o funcionales que garanticen la integridad de las personas y de los bienes e instrumentos utilizados para esa entrega, o que se pueda producir daños al sitio o a los artículos que se entregan, Morforama podrá disponer de entregar los artículos fuera del área cuestionada, o cancelar la entrega disponiendo la devolución de los artículos a Bodega Morforama para que sea retirado por el cliente.

Es responsabilidad del cliente informar a Morforama en caso de que en el sitio designado para la entrega existan políticas o restricciones para efectuar ese tipo de entregas, en caso que el cliente omita suministrar esa información y la entrega no pueda concretarse, los artículos serán devueltos a Bodega de Morforama para ser retirados por el cliente.

En caso que la entrega no se pueda efectuar debido a las dimensiones físicas del artículo vendido, corre por cuenta y riesgo del cliente las acciones que impliquen la manipulación de los productos vendidos así como de las instalaciones del sitio en que se efectuará la entrega, no encontrándose obligada Morforama a realizar esas labores.

Cuando se requiera una nueva entrega, esta será cobrada con un valor mínimo de ₡20.000,00, cuando las causas de la primera entrega fallida no sean imputables a Morforama.

### **Transporte a través de terceros: Envíos por encomienda o por Correos de Costa Rica**

Morforama será responsable de entregar los productos al transportista designado y acordado con el cliente y de enviar la guía correspondiente al cliente para la recepción del producto. No será responsabilidad de Morforama cualquier daño ocasionado por el transportista ni de atrasos en la entrega en destino final al cliente. El pago del valor del transporte en envío por encomienda será pagado por el cliente. En caso de que el cliente o quien esté autorizado a recibir los productos comprados no estuviera presente en el momento de realizar la entrega, se aplicarán las políticas de entrega del transportista o de Correos de Costa Rica, según corresponda.

El cliente puede optar por retirar el producto adquirido sin costo adicional en la bodega de Morforama ubicada 1.5 kilómetros al este del Liceo de San Antonio de Desamparados, Ofibodegas San Antonio, Bodega 10, carretera a Río Azul o en la tienda ubicada en La Colina de Curridabat 400 metros norte del cruce de semáforos San Francisco-La Colina, edificio esquinero gris de 2 plantas. En horario de lunes a sábado de 10am a 6pm, domingos de 10am a 4pm, previa coordinación.

## **POLITICAS DE GARANTÍA**

### **COLCHONES:**

Todos los colchones tienen un plazo de garantía indicado por la fábrica en la etiqueta de garantía, según el modelo y/o marca, los plazos de garantía oscilan entre uno y doce años.

La garantía cubre daños en los materiales y fallos de fabricación que puedan presentarse dentro del período de garantía, específicamente daños en la unidad de resortes o espumas que resulten en deformaciones.

El plazo de garantía inicia a partir de la fecha de la factura de compra/venta, es requisito indispensable conservar y presentar la factura en formato digital o impreso al solicitar respaldo de garantía.

Es entendido que el cliente acepta los inconvenientes por demoras o atrasos que pueden presentarse con ocasión de la reparación o sustitución de los artículos objeto de garantía, sin que corresponda indemnización por esas demoras o atrasos.

La garantía cubre daños ocasionados por defectos de fábrica como:

- Resortes quebrados
- Resortes hundidos
- Espiral suelto o salido del colchón.
- Deformaciones en las capas de espuma

En caso de que el daño se presente durante los siguientes treinta días de la compra del producto, se aplicará un cambio directo, entregando por parte de Morforama y sin costo adicional para el cliente un producto totalmente nuevo en reemplazo del producto defectuoso ya sea idéntico o en caso de no tener unidades disponibles, será reemplazado por otro de calidad y beneficios similares.

A partir del período de reemplazo (treinta días) se procederá con la restauración de la parte dañada, con lo cual Morforama se reserva el derecho de sustituir materiales y no garantiza que el color de la tela y diseño de acolchonado sea el mismo del producto original, en caso de aplicar el cambio de estas partes.

La garantía no cubre daños ocasionados por uso incorrecto del producto o estado del producto, tales como:

- Si el producto está en condiciones antihigiénicas, manchas, cualquier otro derrame o impregnación

en el colchón.

-Daños por aplicación de objetos calientes (planchas, etc.)

-Daños por derrames de líquidos sobre el colchón.

-Daños por inadecuada rotación.

-Producto sucio sin usar cobertores, protectores o sábanas.

-Daños ocasionados por descuidos, accidentes, abuso o negligencia y mal manejo en la movilización del producto.

-Reparaciones efectuadas por personas no autorizadas por Morforama.

-Los colchones deben permanecer o almacenarse en forma horizontal, especialmente los colchones con resortes encapsulados, los daños por permanecer en forma vertical no están respaldados por la garantía.

-Cuando el colchón sea expuesto a mayor capacidad de peso del que se indica en la etiqueta del producto.

-Cuando el colchón haya sido expuesto a condiciones climáticas dañinas o excesivas (sol, lluvia, humedad, insectos, entre otras).

-Cualquier otra situación que se indique en la etiqueta de garantía del colchón.

-Las preferencias por nivel de confort (suavidad/firmeza) en el colchón seleccionado no están cubiertas por la garantía.

-El diseño de los colchones incorpora el uso de variedad de capas para dar confort. Los componentes utilizados en las capas de confort se asentarán y podrían comprimirse debido al peso del usuario. Este asentamiento o compresión no es un defecto estructural o de diseño, sino un resultado normal. La compresión de las capas de acolchado menor a 2 pulgadas (5cm) no debe considerarse como hundimiento del colchón.

-El desgaste de telas no aplica garantía

-No aplicará garantía cuando el colchón no esté colocado sobre una superficie totalmente plana o bien que la distancia entre las reglas de la cama, base o lugar donde esté colocado el colchón sean superiores a 2 cm.

## BASE o SOMIER

La base o somier tiene un plazo de garantía entre seis meses y diez años, según el modelo y marca, el plazo de garantía del producto se indicará en la etiqueta adherida a este.

La garantía cubre daños en los materiales y fallos de fabricación que se presenten durante el período de garantía, específicamente en la parte superior de la base o somier y las patas.

En caso de que el daño se presente durante los siguientes treinta días de la compra del producto, se aplicará un cambio directo, entregando por parte de Morforama y sin costo adicional para el cliente un producto totalmente nuevo en reemplazo del producto defectuoso ya sea idéntico o en

caso de no tener unidades disponibles, será reemplazado por otro de calidad y beneficios similares.

Al terminar el período de cambio directo, el producto será restaurado con lo cual Morforama se reserva el derecho de sustituir materiales y no garantiza que el color de la tela sea el mismo del producto original, en caso de aplicar el cambio de esta parte.

No aplica garantía de la base o somier en los siguientes casos:

- Se utilice sin colchón.

- Se utilice para apoyarse en un solo punto (pararse sobre la base)

- Si el producto está en condiciones antihigiénicas, manchas, cualquier otro derrame o impregnación.

- Daños por aplicación de objetos calientes (planchas, etc.)

- Daños por derrames de líquidos.

- Daños ocasionados por descuidos, accidentes, abuso o negligencia y mal manejo en la movilización del producto.

- Reparaciones efectuadas por personas no autorizadas por Morforama.

## **POLITICAS DE DEVOLUCIÓN**

Todas las ventas son en firme y definitivas, no se aceptan devoluciones sin justificación alguna y que no sean por razones imputables a Morforama y/o al fabricante.

En casos de excepción, a criterio de Morforama, podrá disponerse la devolución de hasta un 80% (ochenta por ciento) del valor del artículo, esto para solventar con el 20% restante gastos de comisión de tarjetas, gastos de personal y manejo de los productos, este porcentaje nunca será menor a \$25.000.

En caso de que el cliente haya realizado la compra por medio del sistema de tasa cero de cualquiera de los bancos que tiene Morforama habilitados para este medio, se retendrá además del 20% sobre la compra, el porcentaje de comisión que fue cobrado a Morforama por la transacción realizada en el sistema de cuotas de tasa cero.

La devolución podrá realizarse en efectivo o transferencia bancaria, según indicaciones del cliente, quien realizó la compra.

El producto debe ser devuelto en perfectas condiciones, en su empaque original, sin roturas o suciedad, con las etiquetas adheridas y no haber sido utilizado.

El costo por el transporte del artículo a bodega o a la tienda Morforama por concepto de devolución, corre por cuenta del cliente, por lo que deberá de pagar el flete de regreso, cuando la devolución no sea producto de negligencia en la entrega atribuible a Morforama.

## **Devoluciones por Derecho de Retracto**

Las devoluciones de dinero sólo aplican al ejercer el derecho de retracto para compras efectuadas

a través de la tienda Virtual ([www.morforama.com](http://www.morforama.com)), y en los eventos y condiciones previstos en la ley 7472 Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor, en su artículo 40, y su reglamento N° 37899-MEIC, el cual concede el Derecho de Retracto, para hacer efectiva la rescisión del contrato dentro de los ocho días naturales contados partir del perfeccionamiento de la venta.

Siempre y cuando los bienes objeto del contrato se encuentren en los términos y condiciones exigidos por la Empresa para realizar el proceso autorizado por este artículo.

Si desea la devolución de dinero por el o los productos comprados, puede solicitarlo por estos medios: Escribirnos al correo [hola@morforama.com](mailto:hola@morforama.com) Enviando un mensaje al Whatsapp de la empresa al (506) 8598-2991. En nuestra tienda Morforama en la Colina de Curridabat.

Requisitos que debe cumplir el cliente que son obligatorios:

- 1.- Para aplicar el derecho de retracto el cliente deberá enviar un escrito, por medio de correo electrónico o al número de WhatsApp antes indicados, solicitando el retracto de la compra y dejando constancia del envío o entrega del producto. El consumidor también podrá presentarse personalmente en el domicilio del comerciante con el producto adquirido, si ya lo tuviera en su poder.
- 2.- El producto deberá de estar en su empaque original. El mismo no debe de acusar apertura, o señales de forzamiento para su apertura, o daños que permitan entender que el producto fue sacado de su empaque original.
- 3.- Si el producto no contaba con un empaque, deberá de encontrarse en perfecto estado de conservación y limpieza, y exhibir las etiquetas originales del producto sin vulnerar de ninguna forma. El producto deberá de evidenciar que no fue utilizado por el cliente.
- 4.- Se exigirá en todo momento la factura electrónica o número de orden, que permita verificar la fecha de su emisión, así como la identidad de la persona física o jurídica que adquirió el producto.
- 5.- Indicar si desea el reintegro de dinero por medio de reversión del pago (aplica para pagos por medio de tarjeta de crédito o débito) o bien por medio de Transferencia Electrónica, si es por transferencia, el cliente deberá indicarnos el número de cuenta respectivo o SINPE Móvil el cual debe estar a su nombre.

La devolución se realizará a nombre de la persona consignada en la factura.

Cuando la compra se realice a nombre de una persona jurídica, el cliente deberá enviarnos copia de la personería vigente.

El Derecho de Retracto implica para las partes que el negocio de compra-venta no se lleva a cabo, por lo que es obligación del cliente devolver el producto en su estado original pues se trata de un producto nuevo que no ha tenido ningún uso.

En caso de que se cumplan con los requisitos anteriormente mencionados, Morforama S.A. le devolverá la suma total pagada por el producto, este pago no incluye los gastos de transporte, los cuales deben ser asumidos por el comprador, sin que se hagan descuentos o retenciones.

La devolución se hará en un plazo máximo de (10) días hábiles una vez recibido el producto, a través de alguna de las siguientes formas: Transferencia Electrónica: Se realizará a nombre y número de cuenta que se indique por parte del cliente. Reversión del pago: Se efectúa a la misma

cuenta o tarjeta de crédito, desde la cual se realizó la compra en la tienda en línea. Sinpe Movil: Se realizará la transferencia al número solicitado el cual debe estar a nombre del cliente.

Tenga en cuenta que los gastos de envío para devolver tus productos y ejercer su Derecho de Retracto, corren por su cuenta.

## **POLITICAS DE CANCELACION**

El pedido puede ser cancelado en un tiempo no mayor a una hora de haberse realizado la compra, para lo cual deberá informar a Morforama su decisión al correo [hola@morforama.com](mailto:hola@morforama.com).

Si el pago fue realizado mediante tarjeta de débito o crédito, la reversión del cargo será realizada según el plazo del Banco emisor de la tarjeta utilizada, para lo cual se requerirá que realice el trámite de devolución directamente con el banco emisor de la tarjeta.