

¿QUIÉNES SOMOS?

Tiendabansbach.com es un comercio de tipo electrónico perteneciente a Bansbach Instrumentos Musicales Sociedad Anónima, con cédula de persona jurídica 3-101-005702 (Bansbach Instrumentos Musicales S.A.)

Los bienes y servicios ofrecidos por Juan Bansbach Instrumentos Musicales S.A. en tiendabansbach.com, cuentan con respaldo directo de sus fabricantes y cuentan también con respaldo local y taller de servicio electrónico y de instrumentos de viento. Juan Bansbach Instrumentos Musicales S.A. es distribuidor o minorista directo de todas las marcas que comercializa a través de este portal web.

Nuestra ubicación principal: Tienda Bansbach San José, ubicada en Av1 calle 11 en San José, Costa Rica. Nuestro Taller de servicio está ubicado 25 metros al oeste tienda Bansbach San José, Sobre Av.1 3. Ambos con horario de atención de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00am a 1:00 pm.

Nuestras políticas de servicio y experiencia para nuestros clientes aplican también en esta tienda virtual, en donde esperamos también mantener nuestra filosofía de servicio. Su opinión y sus observaciones sobre oportunidades de mejora son muy importantes para Bansbach Instrumentos Musicales S.A.

En caso de tener alguna reclamación o queja en cuanto al servicio brindando, por favor, no dude en contactarnos al correo electrónico servicioalcliente@bansbach-cr.com. Nuestro plazo de respuesta normal es de 24 a 48 horas hábiles. Asimismo, se cuenta con el número de teléfono (506) 4100-4100, en donde usted podrá dar seguimiento a sus gestiones.

En caso de tener alguna consulta o necesidad de asistencia, por favor no dude en contactarnos a los teléfonos + (506) 41004100 y + (506) 7300-8271 o al correo electrónico servicioalcliente@bansbach-cr.com **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Las siguientes son un conjunto de términos y condiciones que le permitirá entender mejor los alcances de nuestro servicio.

Aparte de lo específicamente estipulado en cualquier acuerdo de compra formal independiente entre usted y Bansbach Instrumentos Musicales, estos términos y condiciones se aplican a todas las compras que realice en la página tiendabansbach.com y no podrá ser alterado, complementado o enmendado mediante el uso de ningún otro documento. Cualquier intento de alterar, complementar o enmendar este documento o de ingresar un pedido de producto (s) que esté sujeto a términos y condiciones adicionales o alterados será nulo e inválido, a menos que se acuerde lo contrario por escrito y firmado por usted y Bansbach Instrumentos Musicales. a) **Aceptación**

Al comprar productos y / o servicios en tiendabansbach.com, usted acepta estar sujeto a los términos de este acuerdo. Los pedidos no son vinculantes para tiendabansbach.com hasta que los acepten tiendabansbach.com. Nos reservamos el derecho de rechazar el servicio si es necesario. Tiendabansbach.com aceptará un pedido enviando un correo electrónico a la dirección provista por el cliente donde se entregará la factura electrónica, según lo estipulado legalmente. b) **Precios**

Debido a que los precios, las descripciones de los productos y la disponibilidad pueden cambiar rápidamente, tiendabansbach.com no garantiza la exactitud de la información provista, el precio vigente es el precio publicado en el momento de la compra.

Tiendabansbach.com puede realizar promociones de tiempo limitado y queda a criterio de tiendabansbach.com el mantener precios bajos ofrecidos durante estos eventos vigentes después del evento. Todos los precios anunciados en tiendabansbach.com pueden variar sin previo aviso por cambios, afectados por tipo de cambio del día. c) Métodos de pago aceptados

Tiendabansbach.com recibirá únicamente como métodos de pago las tarjetas de crédito o débito de las marcas VISA y MasterCard. El efectivo, cheques u otras formas de pago similares no son opciones aceptadas en esta plataforma de ventas. Tiendabansbach.com ofrece un sistema seguro de pago, provisto por BAC San José. d) Cantidades limitadas

Algunos productos, liquidaciones, artículos de cantidad limitada, regalías u otros, pueden estar limitados a las existencias disponibles y se ofrecen según el orden de llegada de los pedidos. Tiendabansbach-cr.com no garantiza la disponibilidad de estos artículos y su disponibilidad específica estará dispuesta en la página. e) Compras y Envíos

Tiendabansbach.com mostrará los cargos de compra, transporte e impuestos en el formulario de pedidos. La mayoría de los pedidos recibidos de lunes a viernes, se entregarán de 24 a 48 hábiles después de realizada la compra, los pedidos realizados los sábados, domingos o feriados se procesarán el siguiente día hábil. Como precaución de seguridad, los pedidos iniciales y las órdenes de envío a direcciones alternativas pueden retenerse para una verificación extendida. Nos reservamos el derecho de realizar envíos parciales, lo que no le eximirá de su obligación de pagar las entregas restantes.

Tiendabansbach.com, realiza sus entregas por medio de Correos de Costa Rica. Lo anterior significa que el riesgo de pérdida y la titularidad de dichos artículos se le transfieren a la empresa que realiza el transporte. El tiempo de entrega puede ser aproximado entre 5 y 10 días hábiles, de acuerdo con la disponibilidad de Correos de Costa Rica.

Es responsabilidad del cliente indicar, en el momento de la compra, la dirección exacta del domicilio en donde solicita que los artículos sean entregados, con la suficiente información para la ubicación clara del lugar de entrega, así como los datos de la o las persona que se le ha autorizado el recibir los artículos.

El cliente puede solicitar retirar su pedido en Tienda Bansbach San José (Calle 11- Av1), en horario de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00pm y sábados de 9:00am a 1:00pm. f) Cancelación de pedidos, retracto: plazo y modo de ejercicio.

Dentro de los ocho días hábiles siguientes a la compra del bien, el cliente podrá cancelar sus pedidos sin responsabilidad, conforme a los términos señalados a continuación:

1. El cliente deberá enviar la solicitud por medio escrito, en conjunto con el comprobante de pago al correo electrónico asistenciaenlinea@bansbach-cr.com y comunicarse al teléfono (506) 7300-8271. También podrá presentarse personalmente en Tienda Bansbach San José, ubicada en Av1 calle 11 en San José, Costa Rica con el producto adquirido, si ya lo tuviera en su poder.
2. Si el comprador ya ha recibido los bienes adquiridos, deberá devolverlos sin uso y en las mismas condiciones en que le fueron entregados, incluyendo sus empaques sin abrir, accesorios y literatura adjunta. En todos los casos, se deberá además devolver la factura o comprobante de pago original.
3. Bansbach Instrumentos Musicales S.A., contará con un plazo máximo de ocho días

naturales a para restituir todos los importes recibidos, para lo cual, se le extenderá el recibo correspondiente. El plazo indicado correrá desde el día siguiente a la recepción del aviso de la cancelación de la compra, salvo que el comprador ya tenga en su poder las mercaderías, en cuyo caso, correrá desde el día siguiente a su devolución en nuestras oficinas ubicadas en Tienda Bansbach San José.

4. Bansbach Instrumentos Musicales S.A. realizará el reintegro en nuestras en Tienda Bansbach San José, ubicada en Av1 calle 11 en San José, Costa Rica en aquellos casos de pago en efectivo. El reintegro de los todos los importes recibidos se realizará por los mismos medios utilizados por el cliente para hacer el pago.

5. Recibo de los bienes y ratificación de la venta. Cuando el comprador haya dado aviso de la cancelación y reciba con posterioridad al aviso los bienes comprados, se presumirá la definitiva ratificación de la compra, teniéndose el retracto por no puesto.

6. Excepciones al derecho de retracto. No procederá el derecho al retracto en los siguientes casos:

a. Tratándose de bienes que por su naturaleza son consumibles, perecederos o que no puedan ser luego revendidos, una vez que hayan sido instalados o usados.

b. Cuando los bienes deban ser confeccionados o elaborados a la medida, o importados por encargo especial del cliente, y su confección y/o pedido haya sido requerida por Bansbach Instrumentos Musicales S.A. de previo a recibir la solicitud de cancelación de la compra. En aquellos casos en los que los bienes ya estuviesen en proceso de fabricación, preparación o envío, o sólo se hubieren realizado estas labores en forma parcial, el comprador podrá ejercer el retracto pagando el valor de lo hecho. Por su parte, si la orden de importación es revocable, el comprador deberá sufragar los gastos incurridos tanto en colocar como revocar el pedido.

c. No procederá el retracto si el comprador ya ha recibido los bienes adquiridos, y hayan sido utilizados o no se encuentren las mismas condiciones en que le fueron entregados, incluyendo sus empaques sin abrir, accesorios y literatura adjunta. Asimismo, deberá además devolver la factura o comprobante de pago original. g) Condiciones generales de garantía aplicables

Ofrecemos las siguientes condiciones generales de garantía aplicables, en las cuales, se brinda información sobre los alcances, plazos y procesos de aplicación de garantía para los productos adquiridos:

1. Estos términos de garantía ofrecidos por Juan Bansbach Instrumentos Musicales S.A. son aplicables únicamente en el territorio de Costa Rica. Asimismo, se fundamentan en la "Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor" N°7472 y su Reglamento N°37899-MEIC; así como por las leyes de la República de Costa Rica y las políticas de garantía establecidas por los fabricantes de los bienes.

2. Estas condiciones no sustituyen o suplantán ninguna de las disposiciones y/o manuales de cada uno de los fabricantes, sino por el contrario, busca normalizar y/u homogenizar los requerimientos para un manejo adecuado de su gestión.

3. El plazo mínimo de garantía ofrecido por Juan Bansbach Instrumentos Musicales S.A. es de treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del bien. Las condiciones de plazos adicionales de garantía que podrían o no ser ofrecidas por los fabricantes de sus productos, sus causales de aplicación y procedimientos para hacerlas efectivas están expresas en los manuales y factura de cada artículo.

4. Las condiciones de plazo garantía y causales de aplicación de garantía ofrecidas por Juan Bansbach Instrumentos Musicales S.A. están expresas en la factura de cada artículo, incluyendo, pero no limitándose a su alcance, la duración, las condiciones, las personas jurídicas que las extienden y son responsables por ellas, así como los procedimientos para hacerlas efectivas.

i. Alcances y limitaciones de la garantía ofrecida por Juan Bansbach Instrumentos Musicales S.A.

Las garantías ofrecidas por Juan Bansbach Instrumentos Musicales S.A. aplican en casos de vicios o defectos provenientes de fábrica que afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, y/o su correcto funcionamiento, salvo que estos se hayan informado previamente y consten por escrito, en la factura o en un documento aparte, en el momento de la solicitud y el comprador así los acepte.

Los daños atribuibles al uso indebido por parte del cliente no son cubiertos por estas garantías.

ii. Procedimiento para hacer efectiva la garantía:

1- El cliente deberá llevar el artículo a nuestra Tienda Bansbach San José.

2- Una vez recibido el artículo, Juan Bansbach Instrumentos Musicales S.A., por medio de su Taller Técnico, entregará un diagnóstico en el plazo de 8 días hábiles, en el que se hará constar el estado general del bien y las causas del daño. Asimismo, si estas se encuentran dentro de los alcances de la garantía.

3- Una vez corroborado por parte de nuestro Taller Técnico que el estado que afecta el artículo haya sido generado por condiciones que se encuentren dentro de los alcances de la garantía, el cliente podrá optar por la reparación gratuita del bien; el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas; o a la devolución de lo pagado.

4- La reparación gratuita del bien en garantía en ningún momento implicará una desvalorización del artículo, su desnaturalización, modificación de características o disminuirá en su calidad o la posibilidad del uso y disfrute previsto. La reparación se llevará a cabo en un plazo no mayor de quince días naturales contados a partir de la entrega del artículo por parte del cliente. En casos excepcionales cuando por la especial naturaleza y características del bien de que se trate se requiera de un plazo mayor y el tiempo de reparación supere el plazo de quince días naturales, Juan Bansbach Instrumentos Musicales S.A. suministrará al cliente un artículo de características similares en calidad de préstamo, para ser utilizado durante este plazo.

5- En caso de que el cliente opte por la devolución del precio pagado, la sustitución o reposición del bien por otro de idénticas características, el cliente deberá restituir el artículo a Juan Bansbach Instrumentos Musicales S.A., con todos sus accesorios cuando así corresponda, y sin más deterioro que el normalmente previsto por el uso o disfrute.

6- De optarse por la devolución del precio pagado, esta será efectuada por los mismos medios en los que el pago fue realizado. Bansbach Instrumentos Musicales S.A., contará con un plazo de ocho días naturales a para restituir los importes recibidos, para lo cual, se le extenderá el recibo correspondiente. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La presente Política de Privacidad establece los términos en que Bansbach Instrumentos Musicales S.A. y su sitio web tiendabansbach.com, usa y protege la información que es proporcionada por sus usuarios al momento de utilizar su sitio web. Esta compañía está comprometida con la seguridad de los datos de sus usuarios. Cuando le pedimos llenar los campos de información personal con la cual usted pueda ser identificado, lo hacemos asegurando que sólo se empleará de acuerdo con los términos de este documento. Sin embargo, esta Política de Privacidad puede cambiar con el

tiempo o ser actualizada por lo que le recomendamos y enfatizamos revisar continuamente esta página para asegurarse que está de acuerdo con dichos cambios. h) Información que es recopilada

Nuestro sitio web podrá recoger información personal, por ejemplo: Nombre, información de contacto como su dirección de correo electrónica e información demográfica. Así mismo cuando sea necesario podrá ser requerida información específica para procesar algún pedido o realizar una entrega o facturación. Tiendabansbach.com no guarda ningún dato sobre método de pago de tarjeta de crédito, entiéndase número de tarjeta, emisor, fecha de vencimiento, etc. i) Uso de la información recopilada

Nuestro sitio web emplea la información con el fin de proporcionar el mejor servicio posible, particularmente para mantener un registro de usuarios, de pedidos en caso de que aplique, y mejorar nuestros productos y servicios. Es posible que sean enviados correos electrónicos periódicamente a través de nuestro sitio con ofertas especiales, nuevos productos y otra información publicitaria que consideremos relevante para usted o que pueda brindarle algún beneficio, estos correos electrónicos serán enviados a la dirección que usted proporcione y podrán ser cancelados en cualquier momento.

Bansbach Instrumentos Musicales S.A. y su sitio web tiendabansbach.com está altamente comprometido para cumplir con el compromiso de mantener su información segura. Usamos los sistemas más avanzados y los actualizamos constantemente para asegurarnos que no exista ningún acceso no autorizado. j) Cookies

Una cookie se refiere a un fichero que es enviado con la finalidad de solicitar permiso para almacenarse en su ordenador, al aceptar dicho fichero se crea y la cookie sirve entonces para tener información respecto al tráfico web, y también facilita las futuras visitas a una web recurrente. Otra función que tienen las cookies es que con ellas nuestras páginas pueden reconocerte individualmente y por tanto brindarte el mejor servicio personalizado de su web.

Nuestro sitio web emplea las cookies para poder identificar las páginas que son visitadas y su frecuencia. Esta información es empleada únicamente para análisis estadístico y después la información se elimina de forma permanente. Usted puede eliminar las cookies en cualquier momento desde su ordenador. Sin embargo, las cookies ayudan a proporcionar un mejor servicio de los sitios web, éstas no dan acceso a información de su ordenador ni de usted, a menos de que usted así lo quiera y la proporcione directamente. Usted puede aceptar o negar el uso de cookies, sin embargo, la mayoría de los navegadores aceptan cookies automáticamente pues sirve para tener un mejor servicio web. También usted puede cambiar la configuración de su ordenador para declinar las cookies. Si se declinan es posible que no pueda utilizar algunos de nuestros servicios.

k) Enlaces a Terceros

Este sitio web pudiera contener enlaces a otros sitios que pudieran ser de su interés. Una vez que usted de clic en estos enlaces y abandone nuestra página, tiendabansbach.com no controla sobre el sitio al que es redirigido y por lo tanto no somos responsables de los términos o privacidad ni de la protección de sus datos en esos otros sitios terceros. Dichos sitios están sujetos a sus propias políticas de privacidad por lo cual es recomendable que los consulte para confirmar que usted está de acuerdo con estas. l) Control de su información personal

En cualquier momento usted puede restringir la recopilación o el uso de la información personal que es proporcionada a nuestro sitio web. Cada vez que se le solicite rellenar un formulario, como el de alta de usuario, puede marcar o desmarcar la opción de recibir información por correo electrónico. En caso de que haya marcado la opción de recibir nuestro boletín o publicidad usted puede cancelarla en cualquier momento. Esta compañía no venderá, cederá ni distribuirá la información

personal que es recopilada sin su consentimiento, salvo que sea requerido por un juez con un orden judicial. Bansbach Instrumentos Musicales S.A. se reservan el derecho de cambiar los términos de la presente Política de Privacidad en cualquier momento.

El documento que de seguido se desarrolla está basado en la aplicación de las normativas contenidas en la Ley Número 7472, de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento.