Términos y Condiciones â€” Mis Colores

1. Identificación del comerciante

Este sitio web es operado por Colores del Arte MC SRL, sociedad de responsabilidad limitada constituida en Costa Rica, cédula jurídica 3-102-808517, que opera bajo el nombre comercial Mis Colores.

Domicilio y tienda física: Zapote, San José, Costa Rica. De la Universidad Veritas, 225 metros este, contiguo a Canatur, sobre calle principal. En Waze aparece como "Mis Colores".

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.; sábados de 10:00 a. m. a 4:00 p. m. Teléfono: 2102-9281, WhatsApp: 8562-3166, Correo electrónico oficial: tienda@miscolores.com

El correo tienda@miscolores.com es el canal oficial para pedidos, notificaciones, reclamos de garantía y ejercicio del derecho de retracto. El correo miscolorescr@gmail.com se mantiene como contacto secundario.

El sitio oficial de Mis Colores es www.miscolorescr.com. El dominio www.miscolores.com es también propiedad de Colores del Arte MC SRL y redirige al sitio oficial.

Mis Colores es una tienda virtual y física, con domicilio en Costa Rica, que ofrece productos de arte de reconocida calidad, con tiempos de entrega por zonas a nivel nacional.

2. Aceptación de los términos

Al utilizar este sitio, el usuario declara que acepta y comprende los presentes términos y condiciones. Se recomienda leerlos cuidadosamente antes de utilizar el sitio web. Si el usuario no está de acuerdo, no debe utilizar este sitio.

Estos términos regulan las compras realizadas a través del sitio web www.miscolorescr.com. Las compras realizadas presencialmente en la tienda física se rigen por las políticas de venta

del local y por la legislación de consumo aplicable.

Los derechos que la legislación costarricense reconoce a las personas consumidoras son irrenunciables. Ninguna disposición de estos términos podrá interpretarse en el sentido de reducir o eliminar tales derechos.

3. Información de los productos y precios

Mis Colores procura que la información de cada producto publicada en el sitio â€"descripción, presentación, contenido, medidas, carta de color y fotografíasâ€" sea exacta y suficiente para que la persona consumidora tome una decisión informada.

Las fotografías son ilustrativas y pueden presentar variaciones de tono derivadas de la calibración de pantalla de cada dispositivo. Cuando corresponda, se indicará la carta de color o referencia del fabricante como parámetro de referencia.

Los precios se expresan en colones costarricenses e incluyen los impuestos aplicables. El costo de envío, cuando corresponda, se calcula y se muestra por separado antes de finalizar la compra. El precio total a pagar, con todos los cargos, se despliega antes de la confirmación del pedido.

La disponibilidad de los productos está sujeta a existencias. Si un producto adquirido no estuviera disponible, Mis Colores lo comunicará al cliente y podrá ofrecer su reposición, la sustitución por otro artículo de común acuerdo, o el reintegro del monto pagado.

4. Modalidades de entrega

El cliente puede elegir entre envío a domicilio y retiro en tienda.

4.1 Envío a domicilio

Los envíos dentro del territorio de Costa Rica se realizarán mediante el servicio puerta a puerta de Correos de Costa Rica (EMS), sujeto a los términos y políticas de entrega de dicha

entidad. El costo del envío se cotiza en colones, es adicional al precio del producto y se calcula por zonas según la tabla de tarifas correspondiente. El monto exacto se muestra al cliente antes de finalizar la compra.

Una vez finalizada la compra, Mis Colores contara con dos días hábiles para colocar el pedido en alguna oficina de Correos de Costa Rica.

Zonas y tiempos estimados de entrega, contados a partir del despacho del pedido y sujetos a las rutas asignadas por Correos de Costa Rica:

Gran Área Metropolitana (GAM): de 1 a 2 días hábiles.

Resto del país y zonas rurales: de 4 a 5 días hábiles.

Estos tiempos son estimados. El plazo máximo estimado de entrega dentro del territorio nacional es de 8 días hábiles, sujeto a la gestión de Correos de Costa Rica.

En el momento de la entrega, si el cliente no estuviera presente, aplicarán las políticas de entrega de Correos de Costa Rica, conforme a las cuales el paquete se deja en la sucursal más cercana para retiro del cliente, por un plazo máximo de 15 días naturales. De no ser retirado dentro de ese plazo, Correos de Costa Rica lo devolverá a la tienda. Si el cliente desea un nuevo envío, este corresponderá a un nuevo servicio con su respectivo costo.

Mis Colores no será responsable por atrasos en la entrega ocasionados por la gestión del servicio de mensajería, ni por eventos de caso fortuito o fuerza mayor (por ejemplo, fenómenos naturales, huelgas o cierres viales). Este deslinde no exime a Mis Colores de sus responsabilidades propias, a saber: el despacho oportuno del pedido, su adecuado embalaje y la entrega del producto efectivamente adquirido en las condiciones ofrecidas.

Al realizar la compra, el cliente es responsable de brindar de forma específica y correcta la dirección de entrega, indicando claramente las señas del lugar, su número de teléfono y su correo electrónico, con el fin de asegurar la entrega exitosa del producto.

4.2 Retiro en tienda

El cliente puede optar por retirar su pedido sin costo de envío en la tienda física de Mis Colores, en el domicilio y horario indicados en la sección 1. Mis Colores notificará al cliente cuando el pedido esté listo para retiro. Para retirarlo, deberá presentar el comprobante del pedido y una identificación.

El pedido se mantendrá disponible en tienda por un plazo de 30 días naturales a partir de la notificación. Vencido ese plazo, Mis Colores contactará al cliente para coordinar el retiro o, en su defecto, el reintegro del monto pagado.

La compra realizada a través del sitio web con retiro en tienda mantiene la condición de venta a distancia y, por lo tanto, conserva el derecho de retracto descrito en la sección 9.

5. Políticas de pago

Los pagos con tarjeta se procesan a través de la plataforma de pago del Banco Nacional de Costa Rica. La información de pago de los clientes es tratada de forma confidencial y resguardada por dicha entidad y sus procesadores autorizados.

Se aceptan tarjetas de crédito o débito de las marcas VISA y Mastercard. Para compras realizadas en Costa Rica, también se aceptan tarjetas Credix. Las tarjetas American Express (AMEX) no se aceptan en esta plataforma.

Adicionalmente, Mis Colores acepta SINPE Móvil y transferencia bancaria:

SINPE Móvil: (+506) 85623166

Transferencia bancaria: indicada al momento de cerrar el pedido, para realizarlo en el banco de su preferencia.

Para registrar el pago por estos medios, el cliente debe enviar el comprobante a tienda@miscolores.com o por WhatsApp al 8562-3166.

Reintegros según el medio de pago: Cuando proceda un reintegro conforme a las secciones 8, 9 o 10, este se realizará por el mismo medio utilizado en la compra: en pagos con tarjeta, mediante acreditación a la tarjeta empleada, conforme a los procedimientos del Banco

Nacional de Costa Rica; y en pagos por SINPE Móvil o transferencia, mediante depósito a la cuenta desde la cual se realizó el pago.

Plazo del reintegro: Aprobado el reintegro, Mis Colores lo gestionará dentro de un plazo de 10 días hábiles. El tiempo de acreditación efectiva en la cuenta o tarjeta del cliente dependerá de los procedimientos de la entidad financiera correspondiente.

Mis Colores, no almacena en sus servidores datos de tarjetas de crédito o débito (números, fechas de vencimiento ni códigos CVV). La plataforma del Banco Nacional actúa como canal seguro hacia las instituciones financieras autorizadas.

6. Confirmación del pedido

Una vez completada la compra, Mis Colores remitirá al correo electrónico del cliente una confirmación del pedido, que incluirá el resumen de los productos adquiridos, el precio total con todos los cargos aplicables, y un recordatorio de las condiciones del derecho de retracto y de la garantía.

7. Promociones, descuentos y productos en rebaja

Las promociones, descuentos, cupones y ofertas especiales estarán vigentes únicamente durante el plazo y bajo las condiciones que se indiquen en cada caso, y están sujetos a la disponibilidad de existencias.

Salvo que se indique lo contrario, las promociones no son acumulables entre sí ni con otros descuentos.

Los productos adquiridos en promoción o rebaja conservan íntegramente la garantía descrita en la sección 10 y el derecho de retracto descrito en la sección 9, en los mismos términos que cualquier otro producto.

8. Cancelación previa al despacho

El despacho de los pedidos se realiza normalmente en un plazo de 1 a 2 días hábiles. Como beneficio operativo, el cliente podrá solicitar la cancelación de su compra mientras el pedido no haya sido entregado al servicio de mensajería para su envío. Para agilizar el trámite, se recomienda comunicarse por WhatsApp al 8562-3166, por teléfono al 2102-9281, o escribir a tienda@miscolores.com. En este supuesto, el reintegro comprenderá el precio del producto y el costo de envío, por el mismo medio de pago utilizado.

Una vez que el pedido ha salido a distribución, esta cancelación previa ya no aplica, sin perjuicio del derecho de retracto descrito en la sección 9. En ese caso, el cliente deberá gestionar la devolución del producto y su recepción en tienda para que proceda el reintegro correspondiente.

9. Derecho de retracto

De conformidad con el artículo 40 de la Ley N.Â° 7472 y su Reglamento, la persona consumidora tiene derecho de retracto: puede rescindir la compra, sin necesidad de justificación y sin responsabilidad de su parte, dentro de un plazo de ocho (8) días hábiles contados a partir del perfeccionamiento de la compra. Este derecho es independiente de la cancelación previa al despacho y puede ejercerse aun cuando el producto ya haya sido recibido.

El derecho de retracto aplica a las compras realizadas a través del sitio web, incluidas aquellas con retiro en tienda. Las compras efectuadas presencialmente en la tienda física, al no constituir ventas a distancia, no están sujetas a este derecho, sin perjuicio de la garantía legal, que aplica en todos los casos.

Para ejercer el retracto, el cliente debe notificarlo a tienda@miscolores.com, dejando constancia del envío.

9.1 Condición del producto para el retracto.

El retracto aplica siempre que la naturaleza del bien lo permita. Para que proceda el reintegro o el cambio, el producto debe devolverse completo, sin uso más allá de la revisión necesaria, con su empaque original, accesorios y etiquetas, y en condición íntegra apta para su reventa.

9.2 Productos excluidos del retracto por su naturaleza.

Por su naturaleza, una vez abiertos, destapados, probados o usados, los siguientes productos no admiten retracto:

- Pinturas, tintas, aerosoles y marcadores destapados o probados. Se considera indicio de uso la ausencia o alteración de plásticos de cajas, cierres de seguridad y etiquetas de fábrica, así como los empaques sellados a presión con signos visibles de manipulación o apertura.

- Productos consumibles.

- Artículos elaborados, mezclados o preparados a solicitud o especificación del cliente.

- Cuadernos y blocks de papel con faltante de hojas respecto de la cantidad indicada de fábrica.

Esta exclusión se informa de previo a la compra y, cuando corresponda, se indicará también en la ficha del producto.

9.3 Alcance del reintegro por retracto

Cuando el retracto proceda, el reintegro comprenderá el precio del producto. El costo del envío original no será reintegrado, por corresponder a un servicio de transporte efectivamente prestado por un tercero.

Para la aplicación de reintegro por retracto el cliente deberá llevar o enviar el producto a la tienda para su revisión. Mis Colores revisará el producto y determinara si sus condiciones son adecuadas para su devolución. Si las condiciones del producto son aceptables, se procederá con la devolución del costo del producto según el método de pago utilizado.

10. Garantía

La garantía se ofrece en dos niveles complementarios: un procedimiento de revisión inicial por defecto de fábrica como beneficio de la tienda, y la garantía legal que la ley reconoce a toda persona consumidora. El primero opera sin perjuicio de la garantía legal.

10.1 Revisión inicial por defecto de fábrica (beneficio de la tienda)

Una vez recibido el producto, el cliente deberá revisarlo y probarlo. Si dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción detecta un defecto de fábrica, podrá reportarlo notificándolo a tienda@miscolores.com y adjuntando fotografías o videos que evidencien el defecto.

El procedimiento es el siguiente:

1. Mis Colores acusará recibo y responderá por escrito dentro de los 8 días hábiles siguientes a la solicitud, indicando si procede la devolución del producto para su valoración.

2. El cliente deberá devolver el producto a la tienda. La devolución previa del producto es requisito indispensable: no se gestionarán reintegros de dinero ni envíos de unidades de reposición sin haber recibido el producto en tienda.

3. Recibido el producto, Mis Colores realizará la valoración y emitirá respuesta motivada por escrito dentro de los 10 días hábiles siguientes, determinando si se trata de un defecto de fábrica o de un uso inadecuado, manipulación indebida o desgaste propio del uso normal del producto.

4. Si se confirma el defecto de fábrica, el cliente podrá optar por la reposición del artículo o el reintegro del dinero, sin costo alguno para él, y Mis Colores asumirá el costo de la devolución del producto a la tienda.

5. Si no se confirma defecto alguno, el producto le será devuelto.

10.2 Garantía legal

Con independencia del procedimiento anterior, todo producto está cubierto por la garantía legal, frente a defectos de fábrica y de funcionamiento, por el plazo mínimo que establece la ley según la naturaleza del bien. Esta garantía cubre también los defectos ocultos que se manifiesten posteriormente durante el uso normal del producto y dentro del plazo de garantía.

La garantía no será aplicable en caso de uso inadecuado del producto, manipulación indebida, o desgaste natural derivado del uso normal, entendido este último como el consumo esperable del producto conforme a su naturaleza.

10.3 Procedimiento de reclamo de garantía

1. El cliente presenta el reclamo por escrito a tienda@miscolores.com dentro del plazo de garantía, adjuntando fotografías o videos y una descripción del defecto.

2. Mis Colores emite un comprobante de recepción del reclamo, indicando el número de factura, la fecha y el daño reportado.

3. El cliente remite el producto a la tienda para su valoración, o lo entrega en la tienda física. La recepción del producto en tienda es requisito para tramitar cualquier reintegro o reposición. El costo de esta devolución se asigna según el resultado: si se confirma el defecto, lo asume Mis Colores; si no se confirma defecto alguno, lo asume el cliente.

4. Mis Colores emite una respuesta motivada por escrito, remitida por correo electrónico, dentro de un plazo de 10 días hábiles. Si el reclamo se acepta, esta se realizará en un plazo razonable no mayor a treinta (30) días.

5. Si el reclamo procede, el cliente podrá optar entre la reposición del artículo o el reembolso del dinero. El reembolso se realiza según el medio de pago utilizado y en el plazo indicado en la sección 5.

11. Políticas de privacidad y protección de datos personales

El tratamiento de los datos personales de los clientes se rige por la Ley N.Â° 8968, de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales. Al registrarse y realizar compras, el cliente otorga su consentimiento informado para el tratamiento de sus datos con la finalidad de gestionar y entregar los productos adquiridos y de dar seguimiento a la relación comercial.

Los datos suministrados se incorporan a una base de datos responsabilidad de Colores del Arte MC SRL. Para ejecutar la compra, algunos datos se comparten con encargados de tratamiento necesarios, tales como Correos de Costa Rica (para la entrega), el Banco Nacional de Costa Rica y sus procesadores autorizados (para el pago), y el proveedor de la plataforma de comercio electrónico que aloja el sitio. Fuera de estos casos necesarios, la información no se comparte con terceros.

La persona titular tiene derecho a acceder, rectificar y solicitar la eliminación de sus datos personales, así como a revocar su consentimiento, escribiendo a tienda@miscolores.com. Mis Colores atenderá estas solicitudes conforme a la Ley 8968.

Es responsabilidad del cliente mantener la confidencialidad de sus credenciales y la seguridad de la contraseña de su cuenta, asumiendo la responsabilidad por las actividades realizadas con ellas. Si el cliente detecta un uso indebido de su cuenta, debe informarlo de inmediato a tienda@miscolores.com.

12. Comunicaciones comerciales

Al registrarse, el usuario podrá aceptar recibir comunicaciones e información de Mis Colores por correo electrónico o mediante avisos en el sitio web. El usuario podrá darse de baja de las comunicaciones comerciales en cualquier momento, mediante el enlace de cancelación incluido en los mensajes o escribiendo a tienda@miscolores.com. Su decisión de no recibir estos mensajes será acatada.

13. Conducta de los usuarios y publicaciones

Los clientes registrados podrán publicar observaciones, comentarios o sugerencias sobre los productos y el sitio, siempre que las publicaciones no tengan contenido ilegal, obsceno, amenazante, difamatorio, que invada la privacidad, infrinja derechos de propiedad intelectual o perjudique a terceros. El cliente asume la responsabilidad legal por las publicaciones que realice a través del sitio.

No se permite utilizar el sitio para enviar publicidad no solicitada, virus informáticos, cadenas de correo, solicitudes comerciales, correos masivos u otras formas de "spam". Queda prohibida la suplantación de otra persona o entidad.

14. Uso del sitio web y propiedad intelectual

Los contenidos propios del sitio â€”logotipos, textos, gráficos, íconos, imágenes, fotografías y videos creados por Mis Coloresâ€” son propiedad de Colores del Arte MC SRL y están protegidos por la legislación de propiedad intelectual. No se permite su reproducción, modificación o uso para otros fines sin autorización escrita de Colores del Arte MC SRL.

Queda prohibido descargar, modificar, alterar o eliminar los contenidos del sitio con el fin de apropiárselos o darles un uso no autorizado. Mis Colores se reserva el derecho de modificar, ampliar, reducir o actualizar la información contenida en el sitio web.

Mis Colores, como nombre comercial e imagen, es marca registrada conforme a la legislación costarricense.

15. Seguridad del sitio

El sitio cuenta con protocolo de seguridad HTTPS mediante certificado SSL, de modo que la información que viaja entre el navegador del cliente y el servidor circula de forma cifrada. Como buena práctica, la seguridad también depende de que el usuario mantenga su sistema operativo y navegador actualizados, utilice antivirus y no comparta sus credenciales.

Las pasarelas de pago integradas operan bajo el estándar internacional PCI DSS, que regula el tratamiento y almacenamiento seguro de datos financieros en los servidores del banco o procesador de pago.

16. Modificación de los términos y condiciones

Mis Colores podrá modificar estos términos y condiciones publicando la versión actualizada en el sitio web. Las modificaciones rigen hacia el futuro y no afectan las compras ya perfeccionadas, las cuales se regirán por los términos vigentes al momento de la compra. Se recomienda al cliente revisar esta sección periódicamente.

17. Legislación aplicable

Estos términos y condiciones se rigen por la legislación de la República de Costa Rica, en particular la Ley N.Â° 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento, y la Ley N.Â° 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales. Las controversias de consumo podrán plantearse ante la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC y la Comisión Nacional del Consumidor.

***Última actualización: 29 de julio 2026.**