

## **Reglamento de Envíos 2 horas – Tienda Universal**

Este reglamento aplica para compras realizadas únicamente mediante a través de la plataforma de Whatsapp, para las tiendas Universal de: Escazú Village, Avenida Central, Plaza Lincoln, Paseo Metrópoli, City Mall, Liberia, Heredia (Plaza Bratsi), Oxígeno, Multicentro Desamparados, Multiplaza Escazú, y Multiplaza Curridabat, y las 3 sucursales de Lego Store (Oxígeno, Plaza Lincoln y Avenida Escazú) bajo las siguientes especificaciones

### **1. Generalidades**

- 1.1. La entrega de las compras realizadas en Tienda Universal se efectúa mediante proveedores logísticos externos autorizados.
- 1.2. El costo del envío se define según las dimensiones del paquete y el medio de transporte requerido con previa coordinación con el cliente (moto o carro).
- 1.3. El cliente es responsable de proporcionar una dirección de entrega correcta por medio de Google Maps, completa y accesible.
- 1.4. Una vez solicitada la gestión del transporte, el cliente recibirá un mensaje con un enlace de seguimiento para monitorear en tiempo real el estado de su pedido.
- 1.5. Para recibir el pedido, el cliente deberá identificarse y proporcionar el PIN de entrega asignado. Si el repartidor no recibe el PIN designado por la aplicación, el paquete no podrá ser entregado al CLIENTE.

### **Restricciones:**

El servicio de entrega en 2 horas aplica únicamente para solicitudes realizadas hasta las 6:30 p.m. Los pedidos generados después de esa hora serán coordinados con el cliente para programar la entrega a partir del día siguiente, con previa coordinación.

Aplica únicamente para artículos que no superen el 1.20 m en ninguno de sus dimensiones, para envío en carro y 40 cm en ninguna de sus dimensiones para envío en moto. El peso del producto no podrá superar los 10 kgs en ninguna de las modalidades.

No aplica para artículos XL (voluminosos o de dimensiones superiores a las establecidas por logística). Por ejemplo, pero sin limitar: espejos de pie, sofá camas, sillones, sillas gamer, sillas de bar, bicicletas 16" y 20", estantes, montables, mesas, playgrounds, encierros y cunas de bebé, muebles de exterior, o cualquier otro artículo que debido a su empaque y dimensiones requieran de un vehículo tipo camión para su transporte, a discreción de la tienda.

No aplica para el beneficio de envíos gratis de Clientes Club Universal.

## **2. Modalidades de Entrega**

### **2.1 Entrega en 2 horas**

- **Cobertura:** Aplica dentro de un radio de 15 km desde las sucursales: Escazú Village, Avenida Central, Plaza Lincoln, Paseo Metrópoli, City Mall, Liberia, Heredia (Plaza Bratsi), Oxígeno, Multicentro Desamparados, Multiplaza Escazú, y Multiplaza Curridabat, y las 3 sucursales de Lego Store (Oxígeno, Plaza Lincoln y Avenida Escazú)
- **Disponibilidad:** Sujeto a confirmación de inventario, previa coordinación de la compra y envío y horarios de entrega establecidos.
- **Tiempo de Entrega:** comienza a contar a partir de la solicitud del transporte y no desde el momento de la compra.

### 3. Consideraciones

3.2. En casos de fuerza mayor, condiciones climáticas, tráfico u otras eventualidades externas, los tiempos de entrega podrían extenderse.

3.4. La empresa no se hace responsable por retrasos ocasionados por datos incorrectos, ausencia del cliente en el domicilio o falta de presentación del PIN de entrega.

3.5. El costo de entrega no es reembolsable en caso de que el cliente no pueda recibir el pedido en la franja horaria indicada.

### 5. Modificaciones

Tienda Universal se reserva el derecho de modificar este reglamento, los costos de entrega, la cobertura y las condiciones de servicio en cualquier momento. Cualquier cambio será publicado oportunamente en la página web oficial.