

## TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA VENTA DE PRODUCTOS

En este acto la empresa **INSTITUTO CENTROAMERICANO DE MEDICINA I.C.E.M SOCIEDAD ANONIMA**, cédula jurídica número tres-ciento uno-quinientos sesenta y nueve mil setenta y cinco, en adelante denominado como “**LA VENDEDORA**”, establecen los términos y condiciones para realizar la compra y venta de productos por medio de la página web [www.laboticacr.com](http://www.laboticacr.com) a sus clientes de conformidad a lo establecido por la legislación costarricense. **EL USUARIO** debe asegurarse de haber leído, entendido y aceptado todas los términos y condiciones para adquirir los servicios de venta de productos y entrega a domicilio. **EL USUARIO** acepta que al adquirir un producto por medios de la página web [www.laboticacr.com](http://www.laboticacr.com) acepta los términos y condiciones.

- a) El Objetivo es establecer los términos y condiciones de medios de pago, forma de adquirir productos y servicios y condiciones para devolución de productos, que se publicarán en el sitio web [www.laboticacr.com](http://www.laboticacr.com), con el propósito de mantener nuestros estándares de transparencia frente al cliente.
- b) El sitio Web puede recibir pedidos de cualquier parte del mundo, pero solamente se harán entregas en Costa Rica, dentro del Gran Área Metropolitana.
- c) La empresa **INSTITUTO CENTROAMERICANO DE MEDICINA I.C.E.M SOCIEDAD ANONIMA**, cédula jurídica número tres-ciento uno-quinientos sesenta y nueve mil setenta y cinco, pondrán a disposición de sus clientes una plataforma en línea para la venta de productos. Los productos se adquirirán en línea en el siguiente sitio web [www.laboticacr.com](http://www.laboticacr.com) en adelante denominada como “las Compras” y posteriormente las compras serán enviadas al domicilio del cliente.

- d) Toda la información que provee el cliente al momento de realizar una compra será tratada con absoluta confidencialidad y privacidad. [www.laboticacr.com](http://www.laboticacr.com) se limita a resguardar la siguiente información del cliente:
- Información Personal: nombre, cédula, dirección física, número de teléfono y dirección de e-mail. (ver política de Privacidad en [www.laboticacr.com](http://www.laboticacr.com))
  - Información no personalizada identificable: dirección IP, tipo de navegador, nombre de dominio y paginaciones específicas del sitio Web de [www.laboticacr.com](http://www.laboticacr.com) y se recopilan para ganar una comprensión mejor de las necesidades del desarrollo de sitio.
- e) Los precios de los productos son exclusivos para las compra en el sitio web [www.laboticacr.com](http://www.laboticacr.com), en dicho sitio se indican los precios de cada uno de los productos, los cuales están sujetos a cambios sin previo aviso, incluyen todos los impuestos de venta, según normativa vigente en Costa Rica y no incluyen los gastos de envío, los cuales pueden variar según el cantón seleccionado en la dirección de entrega
- f) Todas las formas de pago están sujetas a verificación y autorización. Las formas de pago autorizadas desde el sitio Web son las siguientes: **Tarjetas de Crédito y Débito. LA VENDEDORA** advierten que se desliga del manejo y uso de tarjetas de crédito y débito robadas debido a que nuestro portal no puede negar la venta cuando el banco emisor ha autorizado la transacción y los datos registrados en nuestro sistema de venta coincidan con los del registro.
- g) **LA VENDEDORA** podrá contactar al cliente cuando será necesario en la dirección de correo electrónico o bien el número telefónico que se haya indicado al momento de realizar la compra, de manera tal que cualquier comunicación hecha a esa dirección y/o medio se reputará efectiva.

h) Las promociones presentadas en el sitio Web serán exclusivamente para compras efectuadas por ese medio.

i) Para cualquier duda, comentario o consulta nos puede contactar en la dirección de correo electrónico: [info@laboticacr.com](mailto:info@laboticacr.com) o escribiéndonos en "Contáctenos", también está a disposición el número de teléfono de atención al cliente: +506 25219599 a nivel nacional.

j) TÉRMINOS DE VENTA.

1. De conformidad con lo estipulado en el artículo 20 del Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados todas las ventas que se realicen por medio de la plataforma son definitivas, **una vez que los productos han sido entregados.**
2. Nos reservamos el derecho de rechazar cualquier pedido o de restringir las cantidades de cualquier pedido sin explicar los motivos, lo cual se notificará por medio de correo electrónico basado en la dirección que se indicó en el pedido o bien con una llamada telefónica.
3. Cualquier persona puede cancelar su compra antes que le sea entregado el producto por medio de un correo electrónico a [info@laboticacr.com](mailto:info@laboticacr.com) o llamando al número de teléfono de atención al cliente: +506 25219599 manifestando su intención de cancelar la orden de compra y solicitando la devolución del dinero (en el cual su tiempo de devolución dependerá propiamente de la tramitología del banco emisor).
4. Cuando por razones fuera de nuestro alcance no se encontró a ninguna persona que reciba el artículo en la dirección de entrega, se procederá a

notificar al cliente por medio de llamada telefónica o mensaje de WhatsApp, en el cual se le manifestará que se visitó el domicilio indicado y que debe comunicarse vía telefónica o por mensaje de WhatsApp, con el fin de coordinar la entrega del producto, esto se podrá reagendar solamente una vez más y si sucediera nuevamente ya quedaría bajo responsabilidad de nuestro cliente retirar en una de nuestras farmacias La Botica. Cuando por razones fuera de nuestro alcance no se pueda hacer la entrega del producto se procederá a llamar o enviar mensaje de WhatsApp al cliente, en el cual se le manifestará la imposibilidad por la que no se pudo acceder el lugar de entrega y que debe comunicarse vía telefónica o por mensaje de WhatsApp, con el fin de coordinar la entrega en otra dirección.

5. Cuando se haga la entrega efectiva de la mercadería en el domicilio del cliente, se le solicitará a la persona que la reciba presentando su documento de identidad a la cual se le sacara una copia o fotografía de respaldo y deben firmar los documentos de entrega del artículo. El tiempo de entrega no puede ser garantizado en caso de situaciones ajenas a la empresa como desastres naturales o eventos fuera de control para la empresa.
  
6. Se informa que para el envío de los productos que requieran receta médica para ser despachados, se debe adjuntar una fotografía de la receta y de la cédula de la persona propietaria de la receta en la página web, en un sitio destinado para este fin, o bien, se deben enviar la foto de la receta médica y de la cédula por medio de nuestro chat. Una vez que el farmacéutico verifica que la receta cumple con las exigencias científicas, legales y reglamentarias descritas en el artículo 44 del Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados, la entrega de los productos va a depender de la entrega de la receta original y presentación de la cédula de identidad al personal a cargo de realizar la

entrega. En caso de incumplimiento de lo anterior, las empresas se reservan el derecho de no realizar la entrega, y no se verán en la obligación de devolver el monto cancelado por los productos no entregados.

#### **k) ADVERTENCIA POR LA COMPRA DE PRODUCTOS**

1. Todo medicamento posee efectos secundarios.
2. No recomendamos la automedicación por lo cual, aún en los medicamentos de venta libre, debe Usted consultar a su médico antes de consumirlo.
3. Los medicamentos van acompañados de su correspondiente prospecto, el cual indica entre otros: efectos adversos, precauciones, dosis, y es su responsabilidad acatar las instrucciones y asegurarse que el medicamento que va a consumir es el adecuado para usted o bien para la persona a la cual se va a administrar.
4. Todos los productos que comercializamos sean medicamentos u otros, van acompañados de etiquetas o instrucciones, por lo cual es su responsabilidad leer y entender las indicaciones y LOS VENDEDORES no se hace responsable por el uso incorrecto o la falta de idoneidad del medicamento o producto por usted adquirido.
5. Las vendedoras no tiene conocimiento de posibles alergias o intolerancias que pueda tener los clientes al realizar sus compras o bien la persona a la que se va a administrar un medicamento, por tanto los clientes tienen o bien conoce que la persona a la que se va a suministrar un medicamento tiene alguna alergia o intolerancia a un medicamento, deberá confirmar la idoneidad del medicamento tomando esta

consideración y si existiera alguna duda le invitamos a comunicarse ya sea con su médico o bien con nosotros por medio de videollamada disponible en [www.laboticar.com](http://www.laboticar.com), al número telefónico +506 25219599 o bien visitar una farmacia La Botica y hablar directamente con el profesional encargado.

#### L) RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, DIFERENCIAS, DISPUTAS O RECLAMOS

INSTITUTO CENTROAMERICANO DE MEDICINA I.C.E.M SOCIEDAD ANONIMA y Usted acuerdan que todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de la presente relación contractual, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, podrán ser resueltas bajo las siguientes modalidades de solución:

1. Negociación entre las partes: Las controversias, diferencias, disputas o reclamos se podrán resolver en primera instancia bajo esta modalidad, privando en todo momento la buena fe de las partes en el proceso de negociación. Deberá definirse al final de este proceso un finiquito derivado de tal negociación y firmado de común acuerdo entre INSTITUTO CENTROAMERICANO DE MEDICINA I.C.E.M SOCIEDAD ANONIMA y Usted. Los costos en los que haya que incurrir por la formalización del acuerdo definido bajo esta modalidad, será cubierto en partes iguales entre Usted y INSTITUTO CENTROAMERICANO DE MEDICINA I.C.E.M SOCIEDAD ANONIMA. Si esta modalidad de solución no fuera efectiva para resolver las problemáticas en cuestión, se podrá optar por un proceso de arbitraje abreviado o bien elevar el caso a la jurisdicción de los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica.

2. De la jurisdicción de los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica: Si se decidiera elevar el caso a la jurisdicción de los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica, los costos legales y demás erogaciones producto de este

proceso, serán asumidas por cada parte del proceso correspondiente, sin perjuicio de que dicha instancia condene a alguna parte a su pago.

J) LEGISLACION APLICABLE: Esta relación contractual se regirá por la legislación y jurisdicción de la República de Costa Rica.

K) NOTIFICACIONES: Cualquier comunicación que alguna de las partes deba hacer a la otra parte deberá dirigirse a los siguientes medios:

A/EL CLIENTE A la dirección de correo electrónico que usted indique al realizar la compra.

A/ INSTITUTO CENTROAMERICANO DE MEDICINA I.C.E.M SOCIEDAD ANONIMA: Por medio de los sistemas puestos a disposición en la Página Web o la dirección de correo electrónico [info@laboticacr.com](mailto:info@laboticacr.com)

Si alguna de las Partes cambia su medio para recibir notificaciones, deberá avisar por escrito y con recibo de la otra, tal circunstancia, de tal manera que, mientras no se modifiquen dichos domicilios, cualquier notificación, entrega de documentos, que se lleve a cabo en el medio aquí señalado, se tendrá como CONTACTO DE CLIENTES