

## **Términos de uso y Política de privacidad.**

A continuación, se declara ([www.caps-se.com](http://www.caps-se.com)) como un sitio web gestionado por SPL CAP CLUB (en adelante, "el prestador") con los datos identificativos y sede detallados en el apartado "Datos Identificativos" de este documento. Pone a disposición de las personas que accedan a su Sitio Web con el fin de proporcionarles información sobre productos y servicios, propios y/o de terceros colaboradores, y facilitarles el acceso a los mismos, así como la contratación de servicios y bienes por medio de la misma (todo ello denominado conjuntamente los "Servicios").

## **Responsabilidad**

Toda persona que acceda a este sitio web asume el papel de usuario, comprometiéndose a la observancia y cumplimiento riguroso de las disposiciones aquí dispuestas, así como a cualquier otra disposición legal que fuera de aplicación.

El prestador se exime de cualquier tipo de responsabilidad derivada de la información publicada en su sitio web y por la falta de disponibilidad del sitio, el cual efectuará además paradas periódicas por mantenimientos técnicos, el usuario supone la adhesión a las Condiciones Generales en la versión publicada en el momento en que se acceda al Sitio Web. SE CAPS. Además, el prestador se reserva el derecho a modificar cualquier tipo de información que pudiera aparecer en el sitio web, sin que exista obligación de preavisar o poner en conocimiento de los usuarios dichas obligaciones, entendiéndose como suficiente con la publicación en el sitio web del prestador. Por ello, SE CAPS recomienda al Cliente leer el mismo atentamente cada vez que acceda al Sitio Web.

Por último, por la naturaleza propia del presente Sitio Web, es posible que se modifiquen o incluyan cambios en el contenido de las presentes Condiciones Generales. Por esto, el Cliente, así como otros usuarios que no gocen de esta condición, quedan obligados a acceder a las presente Condiciones Generales cada vez que accedan al Sitio Web, asumiendo que les serán de aplicación las condiciones correspondientes que se encuentren vigentes en el momento de su acceso.

## **Uso de Cookies**

El sitio web del prestador puede utilizar cookies (pequeños archivos de texto que el servidor envía al ordenador de quien accede a la página). Se trata de una técnica usada de manera habitual en Internet para llevar a cabo determinadas funciones que son consideradas imprescindibles para el correcto funcionamiento y visualización del sitio. Las cookies utilizadas en el sitio web tienen, en todo caso, son de carácter temporal con la única finalidad de hacer más eficaz su transmisión ulterior y desaparecen al terminar la sesión del usuario. En ningún caso se utilizarán las cookies para recoger información de carácter personal.

Desde el sitio web del cliente es posible que se redirija a contenidos de terceros sitios web. Dado que el prestador no puede controlar siempre los contenidos introducidos por los terceros en sus sitios web, éste no asume ningún tipo de responsabilidad respecto a dichos contenidos. En todo caso, el prestador se compromete a la retirada inmediata de cualquier contenido que pudiera contravenir la legislación nacional o internacional, la moral o el orden público, procediendo a la retirada inmediata de la redirección a dicho sitio web, poniendo en conocimiento de las autoridades competentes el contenido en cuestión.

## **Protección de datos personales**

El prestador cumple con la normativa costarricense de protección de datos de carácter

personal, y garantiza el cumplimiento íntegro de las obligaciones dispuestas la Ley 8968 Ley de Protección de la persona frente al Tratamiento de sus Datos, el Decreto N.º 40703-MEIC Sobre la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico en el capítulo X sobre la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico, al reglamento a la ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, ley no 7472 y demás normativa vigente en cada momento, y vela por garantizar un correcto uso y tratamiento de los datos personales del usuario.

### **Política anti-spam**

El prestador se declara completamente en contra del envío de comunicaciones comerciales no solicitadas y a cualquier tipo de conducta o manifestación conocida como "spam", asimismo se declara comprometido con la lucha contra este tipo de prácticas abusivas. Por tanto, el prestador garantiza al usuario a que bajo ningún concepto los datos personales recogidos en el sitio web serán cedidos, compartidos, transferidos, ni vendidos a ningún tercero sin consentimiento expreso del usuario.

Por las mismas razones, el proceso de registro no debe ser utilizado para inscribir direcciones de correo de personas ajenas sin el consentimiento expreso de las personas afectadas. SE CAPS implementa como contra-medida a estas prácticas una lista de correo de tipo double opt-in que necesita la confirmación explícita por parte del titular de la cuenta de correo electrónico indicada como dirección de suscripción, antes de recibir comunicaciones por correo electrónico.

En el caso de que aun así un usuario reciba comunicaciones de este sitio web sin haberse registrado, o sin haber dado su consentimiento expreso a dicho registro, puede cancelar la suscripción desde los enlaces que se proporcionan en la propia comunicación.

Además, el usuario puede ponerse en contacto con nosotros a través del formulario de contacto que se mantiene en el sitio web, tanto para comunicar lo sucedido como para solicitar la eliminación inmediata de sus datos de nuestro sistema.

### **Consentimiento al tratamiento de los datos personales del usuario**

En el marco de sus actividades, SE CAPS dispone de la posibilidad de registro de usuarios para el envío de comunicaciones por correo electrónico, efectuar comentarios en la web y enviar mensajes a través del formulario de contacto.

El usuario mediante los actos de suscripción al sitio web, la realización comentarios o el formulario de contacto estará dando su consentimiento expreso al tratamiento de los personales proporcionados según lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo 40008 que es la reforma al Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, la cual entró en vigencia el 6 de diciembre de 2016. Estos mismos actos implican asimismo el consentimiento expreso del usuario a la transferencia internacional de datos que se produce en términos de los DERECHOS ARCO debido a la ubicación física de las instalaciones de los proveedores arriba mencionados.

Los datos de carácter personal solicitados en estas actividades, quedarán incorporados a un fichero cuya finalidad es la comunicación de novedades relativas al sitio web de SE CAPS actuando como responsable del fichero el prestador. Los campos marcados con asterisco son de cumplimentación obligatoria, siendo imposible realizar la finalidad expresada si no se aportan estos datos. Queda igualmente informado de la posibilidad de ejercitar los derechos que se indican en el apartado relativo a los Derechos del usuario.

### **Derechos del usuario**

De conformidad con lo establecido y en virtud de este derecho, a cada persona le asisten derechos especiales enmarcados en la Ley 8968. Estos derechos especiales a nivel

internacional son identificados como los DERECHOS ARCO, los cuales permiten que el ciudadano pueda ejercer el derecho de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición frente al tratamiento de sus datos personales, se informa al usuario que la finalidad exclusiva de la base de datos de registro es el envío de información sobre novedades relacionadas con el sitio web se-caps.com. Únicamente los titulares tendrán acceso a sus datos, y bajo ningún concepto, estos datos serán cedidos, compartidos, transferidos, ni vendidos a ningún tercero sin el consentimiento expreso del usuario.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 8968, el usuario en cualquier momento podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, y oposición ante el prestador. Para facilitar el ejercicio de estos derechos se facilita en todas las comunicaciones un enlace de solicitud de baja que redundará en la eliminación inmediata de los datos personales del usuario de nuestra base de datos.

## **ACCESO Y SEGURIDAD**

El acceso a los Servicios requiere el registro previo de los usuarios, una vez acepten las Condiciones Generales de las políticas de privacidad y uso y las políticas de compraventa, pasan a ser considerados como Clientes.

El identificador del Cliente estará compuesto por su dirección de correo electrónico y una contraseña. Para el acceso a la cuenta propia del Cliente, será necesario la inclusión de este identificador, así como de una contraseña que deberá contener como mínimo 6 caracteres.

El uso de la contraseña es personal e intransferible, no estando permitida la cesión, ni siquiera temporal, a terceros. En tal sentido, el Cliente se compromete a hacer un uso diligente y a mantener en secreto la misma, asumiendo toda responsabilidad por las consecuencias de su divulgación a terceros.

En el supuesto de que el Cliente conozca o sospeche del uso de su contraseña por terceros, deberá modificar la misma de forma inmediata, en el modo en que se recoge en el Sitio Web.

## **UTILIZACIÓN CORRECTA DE LOS SERVICIOS**

El Cliente se obliga a usar los Servicios de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, a título meramente enunciativo y no limitativo, se compromete a abstenerse de: Utilizar los Servicios de forma, con fines o efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; Reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los servicios, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido; Realizar cualquier acto que pueda ser considerado una vulneración de cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial pertenecientes a se-caps o a terceros; Emplear los Servicios y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través del Sitio Web para remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con independencia de su finalidad, así como de comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información.

El Cliente responderá de los daños y perjuicios de toda naturaleza que se-caps pueda sufrir, con ocasión o como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriormente expuestas, así como cualesquiera otras incluidas en las presentes Condiciones Generales y/o las impuestas por la Ley en relación con la utilización del Sitio Web.

SE-Caps velará en todo momento por el respeto del ordenamiento jurídico vigente, y estará legitimada para interrumpir, a su entera discreción, el servicio o excluir al cliente del sitio

web en caso de presunta comisión, completa o incompleta, de alguno de los delitos o faltas tipificados por el Código Penal vigente, o en caso de observar cualesquiera conductas que a juicio de se-caps resulten contrarias a estas Condiciones Generales, las Condiciones Generales de Contratación que operan para este Sitio Web, la Ley, las normas establecidas por se-caps. o sus colaboradores o puedan perturbar el buen funcionamiento, imagen, credibilidad y/o prestigio de se-caps o sus colaboradores.

## **EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD**

Con independencia de lo establecido en las Condiciones Generales de Contratación relativas a la contratación de bienes recogidas en el presente Sitio Web, se-caps se reserva el derecho a interrumpir el acceso al Sitio Web, así como la prestación de cualquiera o de todos los Servicios que se prestan a través del mismo en cualquier momento y sin previo aviso, ya sea por motivos técnicos, de seguridad, de control, de mantenimiento, por fallos de suministro eléctrico o por cualquier otra causa justificada.

En consecuencia, se-caps no garantiza la fiabilidad, la disponibilidad ni la continuidad de su Sitio Web ni de los Servicios, por lo que la utilización de estos por parte del Cliente se lleva a cabo por su propia cuenta y riesgo, sin que, en ningún momento, puedan exigirse responsabilidades a Se-Caps en este sentido.

Se-caps.com no será responsable en caso de que existan interrupciones de los servicios, demoras, errores, mal funcionamiento de este y, en general, demás inconvenientes que tengan su origen en causas que escapen del control de se-caps.com, y/o debida a una actuación dolosa o culposa del cliente y/o tenga por origen causas de caso fortuito o fuerza mayor. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Civil, se entenderán incluidos en el concepto de fuerza mayor, además, y a los efectos de las presentes Condiciones Generales, todos aquellos acontecimientos acaecidos fuera del control de se-caps.com, tales como: fallo de terceros, operadores o compañías de servicios, actos de gobierno, falta de acceso a redes de terceros, actos u omisiones de las autoridades públicas, aquellos otros producidos como consecuencia de fenómenos naturales, apagones y el ataque de hackers o terceros especializados en la seguridad o integridad del sistema informático, siempre que se-caps.com haya adoptado las medidas de seguridad razonables de acuerdo con el estado de la técnica. En cualquier caso, sea cual fuere su causa, se-caps no asumirá responsabilidad alguna ya sea por daños directos o indirectos, daño emergente y/o por lucro cesante.

Se-caps.com excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de veracidad, exactitud, exhaustividad y/o actualidad de los servicios transmitidos, difundidos, almacenados, puestos a disposición o recibidos, obtenidos o a los que se haya accedido a través del sitio web, así como por los servicios prestados u ofertados por terceras personas o entidades. Se-caps.com tratará en la medida de lo posible de actualizar y rectificar aquella información alojada en su sitio web que no cumpla con las mínimas garantías de veracidad. No obstante, quedará exonerada de responsabilidad por su no actualización o rectificación, así como por los contenidos e informaciones vertidos en la misma. En este sentido, se-caps.com no tiene obligación de controlar y no controla los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por los clientes o colaboradores, salvo los supuestos en que así lo exija la legislación vigente o cuando sea requerido por una Autoridad Judicial o Administrativa competente.

De igual modo, se-caps.com excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda clase que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos

lesivos en los contenidos que puedan producir alteración en los sistemas informáticos, así como en los documentos o sistemas almacenados en los mismos.

Se-caps.com no se hace responsable por la utilización que el cliente realice de los servicios del sitio web ni de sus contraseñas, así como de cualquier otro material del mismo, infringiendo los derechos de propiedad intelectual o industrial o cualquier otro derecho de terceros.

El Cliente se obliga a mantener indemne a se-caps.com, por cualquier daño, perjuicio, sanción, gasto (incluyendo, sin limitación, honorarios de abogados) o responsabilidad civil, administrativa o de cualquier otra índole, que pudiera sufrir se-caps.com que guarde relación con el incumplimiento o cumplimiento parcial o defectuoso por su parte de lo establecido en las presentes Condiciones Generales o en la legislación aplicable, y, en especial, en relación con sus obligaciones relativas a protección de datos de carácter personal recogidas en las presentes condiciones o establecidas en la LOPD y normativa de desarrollo.

### **Enlaces de afiliación**

Se-caps.com utiliza ocasionalmente enlaces de afiliación de productos y servicios de marcas que hayan establecido un programa de afiliados.

### **Propiedad Intelectual y uso de los contenidos**

El sitio web se-caps.com, incluyendo a título enunciativo, pero no limitativo su programación, edición, compilación y demás elementos necesarios para su funcionamiento, los diseños, logotipos, texto y/o gráficos son propiedad del prestador o en su caso dispone de licencia o autorización expresa por parte de los autores.

Cualquier uso no autorizado previamente por parte del prestador será considerado un incumplimiento grave de los derechos de propiedad intelectual o industrial del autor.

Los diseños, logotipos, texto y/o gráficos ajenos al prestador y que pudieran aparecer en el sitio web, pertenecen a sus respectivos propietarios, siendo ellos mismos responsables de cualquier posible controversia que pudiera suscitarse respecto a los mismos. En todo caso, el prestador cuenta con la autorización expresa y previa por parte de los mismos.

Para realizar cualquier tipo de observación respecto a posibles incumplimientos de los derechos de propiedad intelectual o industrial, así como sobre cualquiera de los contenidos del sitio web, puede hacerlo a través del formulario de contacto que se mantiene en el sitio web.

### **Datos Identificativos**

Este sitio web está gestionado por SPL CAP CLUB SRL (el prestador) con domicilio San José, Curridabat, Costa Rica, con Cédula Jurídica número 3-102-892364.

### **Ley Aplicable y Jurisdicción**

Para la resolución de todas las controversias o cuestiones relacionadas con el presente sitio web o de las actividades en él desarrolladas, será de aplicación la legislación costarricense, a la que se someten expresamente las partes, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Costa Rica.

SE CAPS, se reserva el derecho de cambiar los términos de la presente Política de Privacidad en cualquier momento.

## **Políticas Generales de Compraventa**

### **Términos y Condiciones de Productos en Línea.**

**Siguiendo con el desarrollo de este documento, se indica que su basamento está en la aplicación de las normativas contenidas en la Ley Número 7472, de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, particularmente en los artículos 37, 43 y concordantes, para los efectos de la Oferta al Público de Productos de telecomunicación, electrónicos y electrodomésticos en general.**

#### **Origen de la Tienda:**

**SE-Caps. es un comercio electrónico desarrollado mediante utilización de tecnologías de comunicación, programación y diseño electrónico, que dan como resultado un espacio virtual (se-caps.com), en el cual se instala una oferta permanente de bienes y servicios comerciales, que se ofrecen al público en general, detallando las características de los productos, sus aplicaciones, sus capacidades y los servicios que están llamados a brindar. Contando para esto con el soporte que dan los fabricantes tanto para su comercialización, como para hacer valer las garantías que sobre esos productos esos mismos fabricantes otorgan.**

**La tienda que se presenta a su consideración es propiedad de la empresa de origen costarricense denominada SPL CAP CLUB SRL., cédula de persona jurídica número: 3-102-892364, que respalda la operación comercial, financiera, logística y legal a esta actividad.**

#### **Políticas de Medios de Pago:**

**SE-CAPS ha concretado con la empresa \_\_\_\_\_ establecerse como un Comercio Virtual Afiliado, a fin de que los clientes propietarios de Tarjetas de Crédito / Débito, puedan adquirir los Productos que son exhibidos, en nuestra página virtual. Nuestra operación se encuentra hospedada dentro del programa maestro de la empresa, por lo que las operaciones se podrán realizar por parte de los clientes con total seguridad, dado que el mecanismo cuenta con los protocolos de seguridad que normalmente amparan las operaciones que regularmente realizan esos clientes usuarios de los servicios de la empresa.**

**Por otra parte, El Cliente contará con la posibilidad de realización la notificación de pago mediante un formulario donde deberá ingresar toda la información concerniente a la transacción realizada y se sujetará a la verificación por parte de El prestador.**

#### **Aceptación de Medios de pago:**

**SE-CAPS únicamente aceptara realizar sus ventas de los productos que exhibe en su Tienda Virtual, por medio de la utilización de los medios de pago que hayan concretado. Por lo que, para esos menesteres, se podrán utilizar las Tarjetas de Crédito/ Débito/Transferencia/Depósito/Efectivo, que se encuentren activas, según la información que nos sea suministrada por la empresa emisora de éstas, así como los productos asociados a estas, como es el caso de Tasa 0, Minicuotas, 0 interés o bien cualquier otro producto que en futuro se llegue a desarrollar para uso de sus clientes. Como consecuencia de lo indicado, los términos y condiciones que afectan a los medios de pago indicados, serán los que haya dispuesto \_\_\_\_\_ para sus clientes por medio de los contratos realizados entre estos y el banco emisor.**

## **Medios de Pago:**

**SE-CAPS en todo momento exhibirá, cuáles de los medios de pago autorizados que podrán ser utilizados, para la adquisición de los productos y/o servicios que se encuentren a disposición en la página. Por tal motivo podrá en algunos casos, darse alternativas de los medios de pago disponibles para el momento de la transacción, lo que en otros casos podría estar limitado a usar unos u otros en forma alternativa, y finalmente podría llegar a suceder que para la adquisición de algunos productos y/o servicios únicamente se pueda utilizar una única opción de pago. En todo caso, la utilización por parte de los clientes estará siempre claramente indicada en la totalización de la compra de los productos y servicios. Asimismo, los precios de cada uno de los productos, estará indicado por la totalidad del importe que se cargará al medio de pago propiedad del cliente. Por lo que en caso de cargos adicionales como es el caso del transporte, o de cualquier otro servicio de apoyo para el cliente, siempre constará descrito en la página, indicando su costo, mismo que en caso de requerirlo el cliente será cargado al monto total de su cuenta, haciendo constar en la factura en forma independiente el cargo adicional y su descripción. Los detalles de los cargos realizados a los medios de pago, aparecerán especificados en los estados de cuenta que esos clientes reciben mensualmente por parte de las entidades bancarias que le proporciona los instrumentos con los que realizo la compra.**

## **Políticas de Garantías:**

**SE-CAPS al cristalizar su asocio como afiliado virtual de \_\_\_\_\_, se ha comprometido con esta empresa, y por medio de ella a vender por internet, únicamente productos y/o servicios de calidad garantizada que cuenten con los respaldos directos de los fabricantes, que se encuentran representados en el país, ya sea por medio de sus representantes directos y/o sus distribuidores. Por tal motivo, las garantías de los productos que se venden en nuestra tienda son exigibles y realizables localmente, dado que los clientes que adquieren por este medio los productos y/o servicios, cuentan con la posibilidad de reclamar en cualquier momento a empresas locales, las condiciones detalladas en la garantía que se agrega a los productos y/o servicios. Situación que brinda la mayor seguridad al cliente, dado que contarán con el soporte de SE-CAPS pues en su página siempre encontrarán las coordenadas necesarias para hacer valer sus reclamos sobre los productos que adquieren, en forma rápida y eficaz. Todo este soporte, es posible ya que los proveedores de los productos y/o servicios, son empresas del más alto nivel, con experiencia en el comercio de los productos, y cuentan con los soportes post venta necesarios para satisfacer las demandas de los clientes compradores. Es por esto que las garantías que estos proveedores extiende en este caso al SE-CAPS., es trasladada en propiedad al cliente.**

**Para mayor claridad de los medios con que cuentan nuestros clientes respecto los soportes post venta, así como para la ejecución de sus garantías, o bien para cuando se trate de servicios fuera de la garantía, la tienda siempre mantendrá la información actualizada de los proveedores que deben de honrar las garantías, como es el caso los números telefónicos de éstos, direcciones físicas y electrónicas, también se mantendrá actualizada la información sobre los talleres certificados por las marcas, tanto para la ejecución de las garantías, información que está contenida en los empaques de los productos y suministrada por los fabricantes, lo que le permitirá la contratación de los servicios dentro y fuera de los periodos de garantía, en este SE-CAPS es el representante local de dichos proveedores. SE CAPS la empresa cuenta con la política de no devolución de dinero.**

## **Programa de cambios de mercadería:**

**SE CAPS. ofrece la tranquilidad para que nuestros clientes puedan realizar algún cambio de**

mercadería en el periodo de los primeros 5 días hábiles después de haber recibido su paquete, siempre y cuando el artículo se encuentre en buen estado y en su empaque original, presentándose en nuestras oficinas o bien contactando al departamento de eCommerce para proceder con el trámite de recolección de carga con un costo adicional para el cliente.

#### **Centros de Atención al cliente:**

SE-CAPS contará con un centro virtual de atención al cliente publicado como formulario de contacto, por medio el cual nuestros clientes podrán ponerse en contacto, para evacuar consultas, dudas, o recibir asesorías para la utilización de los productos que hayan adquirido en nuestra tienda virtual. También ese centro de Atención al Cliente, estará dispuestos para recibir y orientar a los clientes en caso de reclamos o exigencia de garantías, para lo cual nuestro personal procederá a brindar la orientación y asesoría necesarias para que los clientes puedan solucionar sus inconformidades, o para que reciban los servicios que correspondan. Para ello existirá la comunicación por los medios electrónicos desarrollados para esos menesteres, como una unidad de central telefónica, página web, servicio de chat y correos, en lo tocante a las condiciones, calidad, estado y garantías de los productos. También esta unidad estará disponible para aquellos clientes, que pudieran llegar a requerir asistencia para realizar sus compras en la tienda virtual. Finalmente, en cuanto a los medios de pago, los términos y condiciones de aplicación de los productos de crédito, que se encuentren a disposición de los clientes compradores, éstos contarán con la asistencia de los colaboradores de SE-CAPS

#### **Políticas de compra:**

SE-CAPS mantendrá en forma permanente, una serie de productos, en exhibición permanente, detallando las características propias de cada uno de esos productos, así como los precios de los mismo, que estarán siempre sujetos a variación inesperada, dado que los productos, pueden ser objeto de rebajas, inclusión en paquetes de oferta, o bien por decisiones de la administración de SE-CAPS al entrar en procesos de liquidación de saldos de inventario. Como consecuencia de lo anterior, el cliente tiene el derecho de determinar por medio de las aplicaciones electrónicas, con que cuenta la página electrónica que alberga la tienda virtual, a realizar la separaciones de los productos que desee comprar, tanto en la cantidad de ellos, como en cuanto a las características que les correspondan, por lo que una vez escogido el o los productos, y depositados estos en el carrito de compra, irán provocando la creación de una orden de pedido electrónica, que será desplegada al cliente, para que éste vaya identificando los productos por separados para su compra, junto con los precios, y el total del monto que se va acumulando para su posterior facturación.

Una vez determinado el importe total, el Cliente deberá de escoger el medio de pago, así como el producto financiero que hubiese sido autorizado para la adquisición de los productos. Una vez realizada la selección anterior, el sistema procederá a realizar el cargo que corresponda a fin de que en su momento por medio de los sistemas y procesos con que cuenta \_\_\_\_\_ y el BANCO EMISOR, al cliente le sea realizado el cobro efectivo. Concretado el pago, el cliente no podrá revertir el cargo, ni podrá revertir o rechazar la compra realizada.

Una vez llegado el cliente al punto de ejecutar la compra, se procederá por parte del sistema a realizar y enviar el comprobante electrónico, que indicará en forma pormenorizada el detalle de cada uno de los productos, su número, así como las características que el sistema utilice para la identificación de los productos para su descargo de inventario. También se indicará cualquier cargo adicional que se hubiere realizado, por concepto de transportes facturado al cliente, o bien por cualquier otro servicio que en su momento se pudiera llegar a



facturar por medio de la Tienda Virtual. Por tal motivo, el o los productos y/o servicios adquiridos le serán entregados según las instrucciones especificadas bien sea en el domicilio o dirección indicada y a la atención del destinatario que el cliente haya indicado en la orden de compra o en las oficinas comerciales de SE-CAPS., dentro de un plazo no mayor a las setenta y dos horas calendario, mientras ocurra el hecho en días laborales dentro del GAM y sin ningún siniestro involucrado. En el caso de que las compras sean realizadas en días no laborales, como lo es el caso de los fines de semana, o día feriados de acatamiento obligatorio, los productos y/o servicios le serán entregados en el domicilio señalado y al destinatario indicado (a), en el plazo de las cuarenta y ocho horas inmediatas posteriores al día o días de asueto. Todos los productos y/o servicios, serán entregados, amparados a la emisión de una nota de entrega física idéntica a la factura electrónica que se emitió al realizar la compra en la tienda. Asimismo, el productos o productos y/o servicio o servicios irán acompañados de sus respectivas garantías, cuando el fabricante la haya expresamente incluido en documentos impresos, y cuando no sea de esa manera el producto en su empaque indicará si la garantía del mismo se encuentra emitida en medios electrónicos, motivo por el cual se incluirán las coordenadas necesarias para que cliente pueda acceder a ese tipo de garantía.

#### **Transporte:**

SE-CAPS. concreta una alianza con la empresa, subsidiaria de servicios de mensajería, para que esta empresa se haga cargo de transportar hasta el domicilio y a la atención de destinatario indicado en el proceso de compra por parte del cliente, los productos adquiridos en nuestra Tienda Virtual. Para ello el cliente debe de indicar a la hora de realizar la compra, la dirección exacta del domicilio en donde quiere que le entreguen los productos, así como la persona que se le ha autorizado el recibir los productos si fuera el caso. Es necesario que estas indicaciones consten en el procedimiento de compra, ya que los productos antes de partir para su destino final, deberán pasar por un proceso de control y auditoria de salida como el que se describe a continuación: Todo producto que sale de las bodegas de nuestros almacenes es antes de ser empacado en forma definitiva, abierto a fin de que los funcionarios de SE-CAPS puedan dar fe de que los productos se encontraban en perfecto estado de su calidad original, sin daños y en perfecto funcionamiento. Para esto nuestro personal experto en el proceso de empaque volverá a empacar los productos, de la misma forma en que vienen empacados por el fabricante, así los productos pasan por su primer sistema de control y auditoria de salida, al final del cual los productos son re-empacados con cintas adhesivas que no podrá ser violentado o roto, hasta que el mismo no sea entregado al destinatario (a) final. En una segunda instancia los productos una vez re-empacados por nuestros funcionarios, son entregados para su transporte a los funcionarios de la empresa autorizada por SE-CAPS por medio de un sistema de control de salida de los mismos que es ejercido por uno de los funcionarios de la Tienda Virtual, a fin de comprobar que han salido la totalidad de los productos adquiridos por nuestros clientes, y que los empaques llevan todas y cada uno de los documentos que los deben de acompañar, así como que los empaques parten en perfecto estado. El destinatario, a fin de verificar físicamente que el producto que le entregan es efectivamente el que compro y que viene en perfecto estado de conservación. Una vez realizado este último movimiento, el cliente o destinatario final deberán de firmar un documento o recibo digital de entregado conforme al transportista para dar por finalizada esa etapa. En caso de que el destinatario final no quisiera abrir el empaque en presencia del transportista, éste último lo hará constar así, y pondrá una razón de no apertura dando por terminado el proceso, en el entendido claro y consiente de que el destinatario que así actué asumirá totalmente bajo su entera responsabilidad que el contenido del empaque se ha recibido en perfecto estado de

conservación, motivo por el cual en caso de que el producto aparezca con daños o problemas por causa del transporte, el cliente y/o el destinatario final no podrán realizar los reclamos del caso. Es indispensable, indicar a los clientes en esta parte, que el transportista cuenta con seguros independientes de los que en su caso opera la Tienda Virtual de SE-Caps por lo que, si los daños y perjuicios fueran ocasionados por el medio de transporte, será la empresa transportista y no otra la que deberá de responder por sus actuaciones. Por ese motivo es que se hace indispensable que los clientes y/o destinatarios finales procedan a abrir los empaques de los productos en presencia de los funcionarios de la empresa de transporte.

#### **Procedimientos de entrega de los Productos:**

**SE-CAPS. .ha determinado que las entregas deberán de regirse por medio de las siguientes normas que son acatamiento obligatorio:**

**A.- Todo cliente que adquiere productos por medio de la Tienda Virtual, deberá incluir en las condiciones de compra la dirección física claramente identificable, de forma que el transportista realizando un esfuerzo razonable, pueda arribar sin mayores complicaciones al destino que se le indica. Así mismo, el cliente deberá de indicar los números telefónicos tanto propios, como del destinatario si éste fuese distinto del cliente, de modo que sean fáciles de localizar por ese medio para el transportista. De igual forma será obligatorio para el cliente el dejar una dirección de correo electrónico por medio de la cual se le pueda contactar. La información anterior es de vital importancia para la Tienda Virtual de SE-CAPS. y para la empresa que se hace cargo del transporte.**

**B.- El cliente o el destinatario final, podría ser contactado por el transportista si fuera el caso necesario, con antelación a la hora acordada de llegada al destino final, de forma tal que se pueda constatar que el mismo estará presente al momento del arribo, para cumplir con las formalidades de apertura de empaque y firma de la razón de recibido. Si por alguna razón el transportista advirtiera que va a tener atraso en su entrega, igual llamará al cliente o al destinatario final, para advertir del atraso y verificar si la entrega siempre se podrá realizar en el destino final pese al atraso, o bien si más bien se deberá de reprogramar la entrega para otra hora, o para otro día. En caso de que, a la hora del arribo al destino final, el cliente o el destinatario final no se encuentren en el momento, el transportista dará quince minutos de tiempo, como cortesía, y tratará de contactar al cliente o destinatario final por la vía telefónica para determinar la viabilidad de la entrega. En caso de que pase el tiempo de cortesía, el transportista continuará su recorrido programado, por lo que el cliente o destinatario final podrá contactarse por vía telefónica con la central de la empresa de transporte para ver la posibilidad de que el o los productos le sean entregados ese mismo día, pero a diferente hora de ser posible para el transportista. En caso de que no se pudiera realizar la entrega el mismo día, el cliente o el destinatario final deberá de reprogramar la cita de entrega para el día inmediato posterior, siempre que sea ese día laboral, deberá de concertar la cita para la entrega para el día inmediato posterior al día o días de asueto. En caso, de que para segunda cita el cliente o destinatario final no pueda presentarse a la hora pactada para la entrega el transportista devolverá a la central de la empresa de transportes el o los productos, a fin del que el cliente o el destinatario final procedan a realizar otra cita, la cual en este caso le será cobrada por parte de la empresa de transporte, para lo cual pagará el mismo monto que se le cargo al momento de la compra, pero en este caso deberá de realizar el pago él en forma directa a la empresa de transporte, acatando los términos y condiciones que ésta le imponga. En este caso final SE-CAPS queda totalmente relevada de toda responsabilidad y obligación con el cliente, dado que los tiempos de entrega programados por lo que debe responder la Tienda Virtual, así como la responsabilidad sobre el contenido de los empaques llega hasta el segundo intento de entrega de los productos al**

domicilio y la persona designada. Por tanto, si por el atraso, por transbordos y transporte excesivos el o los productos sufren daños de cualquier naturaleza, la Tienda Virtual no atenderá reclamos, que no sean aquellos que se desprendan de la calidad intrínseca de los productos, como serían los defectos de fabricación, daños de funcionamiento, o bien fatiga de materiales o daños estructurales que efectivamente puedan ser diagnosticados por los Talleres o técnicos certificados por las marca o fabricantes en el país.

**C.- En ausencia de reclamos a la hora que se recibe el pedido por parte del cliente, se entiende que fue a satisfacción y por ende el cliente recibió en perfecto estado todos los productos, y libera a la empresa de futuros reclamos.**

**D.- Se insiste en este punto que es necesario que el cliente o el destinatario final, abra los empaques de los productos en presencia de los funcionarios de la empresa de transporte, a fin de verificar las condiciones en que se le están entregando los productos y garantizándose que lo que recibe es lo que efectivamente compró. Por lo que en caso de no realizar ese proceso se recuerda que sus garantías, por lo menos en lo tocante a la aplicación de seguros indemnizatorios para el caso de daños y perjuicios ocasionados por el transporte se anulan en contra de sus intereses.**

#### **Políticas de Cambio:**

**SE-CAPS ofrece la tranquilidad para que nuestros clientes puedan el cambio de algún producto siempre y cuando se cumplan las siguientes políticas El cliente será el responsable de enviar el producto a nuestra oficina en San José, San Rafael, Guachipelín en Blum Business Park oficina A4. La política de cambio aplica, siempre y cuando no hayan transcurrido más de 48 horas posteriores a la entrega del producto, y este mismo se encuentre en perfecto estado en su envoltura y caja original y completo sin apertura del mismo. Tenemos política de no devolución de dinero. Para los productos usados vendidos en nuestra tienda cuenta con garantía de un mes a partir de la fecha de su facturación. Y aplica únicamente en los casos de defectos de fabrica comprobado por nuestro proveedor. Si el cliente tuviese alguna duda o reclamo puede contactarnos por medio del formulario de contacto o al correo electrónico [svclientecaps@gmail.com](mailto:svclientecaps@gmail.com)**

#### **Políticas de Seguridad y Privacidad:**

**SE-CAPS. no almacena ni comparte, ningún tipo de información sensible, Todos los datos personales como números de tarjetas de crédito/debito, suministrados por nuestros clientes en la tienda virtual, se mantendrán de forma confidencial, y serán utilizados exclusivamente a la hora de que los clientes realicen una compra dentro de la tienda virtual, asegurando así la confidencialidad, integridad de los mismos y de sus transacciones. Nuestra empresa nunca solicitará informaciones bancarias como claves o usuarios de acceso.**

**Por otra parte SE-CAPS. cuenta con niveles óptimos de seguridad como certificado de seguridad de capa de transporte (SSL), plugins de seguridad de la plataforma seguridad, cumpliendo estándares elementales para la seguridad del sitio y de sus usuarios, a pesar de ello no es evitable un ataque informático por parte de algún delincuente informático lo cual exime a SE-CAPS de responsabilidad en caso de cualquier ataque que haya superado los niveles de seguridad, sin embargo El Prestador promoverá el restablecimiento y continuidad del sitio y sus controles.**