

**POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES
PARA LA APLICACIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO “DÚ” EN EL
AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARÍA**

Este documento describe los términos y condiciones generales (referidos en adelante como los “Términos y Condiciones”) aplicables al uso de los contenidos, productos, y/o servicios ofrecidos por operadores comerciales debidamente autorizados para ello (referidos en adelante como el “Comercio”) a través del portal electrónico “DÚ” (en adelante referido como el “Sitio Web”) propiedad de la empresa Companhia de Participacoes em Concessoes (aquí citada como “Grupo CCR”), a los pasajeros y/o otros clientes del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (referidos como los “Clientes”). Estos Términos y Condiciones se asumen como aceptados y comprendidos a satisfacción por el Comercio y los Clientes (referidos conjuntamente como los “Usuarios”) con la sola utilización del Sitio Web, siendo que de no serles aceptables, deberán estos abstenerse de utilizar el Sitio Web.

1- Términos Generales:

- 1.1 Los Términos y Condiciones tienen por objeto describir la forma de operación del servicio ofrecido por el Sitio Web, detallar el objetivo y manejo de la información de cada transacción que se lleve a cabo, y establecer las condiciones y restricciones en su operación.
 - 1.2 Grupo CCR mantiene la titularidad del Sitio Web, y ha concedido a su empresa subsidiaria Aeris Holding Costa Rica, S.A (citada como “AERIS”), el derecho de operarlo en Costa Rica para facilitar la comercialización que el Comercio haga en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (referido en adelante como el “AIJS”) de contenidos, productos y/o servicios. Grupo CCR y AERIS se reservan el derecho de modificar, adicionar, o dar de baja en cualquier momento y sin previo aviso la presentación, los contenidos, la funcionalidad, los contenidos, productos, los servicios, la configuración que pudiera estar contenida en el Sitio Web, y los Términos y Condiciones en sí mismos, sin que por ello asuma responsabilidad ante los Usuarios.
 - 1.3 El acceso al Sitio Web es libre y gratuito para los Clientes y otros compradores del aeropuerto, sin que deban asumir el pago de tarifa alguna. Los Comercios obtendrán su licencia de uso y acceso al sistema en los términos que al efecto se acuerden en el respectivo contrato con AERIS (referido como el “Acuerdo de Licencia”).
 - 1.4 El Sitio Web se propone fungir como una mera plataforma de punto común de encuentro entre el Comercio y los Clientes para la comercialización de los contenidos, productos, y/o servicios ofrecidos por el Comercio, de modo que la responsabilidad de Grupo CCR y AERIS se limita a estos servicios del Sitio Web (que serán referidos como los “Servicios”). Se entiende entonces que toda transacción, en los términos de la relación de consumo y la norma aplicable, se ejecuta exclusivamente entre el Comercio y los Clientes.
- 2- II. Características informáticas del Sitio Web
- 2.2 Los Usuarios aceptan que como parte de los códigos ordinarios de operación, el Sitio Web podría emplear mecanismos de facilidad en la navegación como archivos

**POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES
PARA LA APLICACIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO “DÚ” EN EL
AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARÍA**

- “cookies” que se almacenan en los dispositivos desde los cuales se accede al Sitio Web.
- 2.3 Diferentes modelos o versiones de dispositivos electrónicos, o enrutadores intermediarios, podrían operar con hardware o software no compatible con el Sitio Web, ocasionando dificultades en el normal funcionamiento, o fallas; respecto a lo cual Grupo CCR o AERIS no asumen responsabilidad para con los Usuarios.
- 2.4 El Sitio Web y sus Servicios está sujeto a las limitaciones, demoras, fallas, y otros problemas inherentes a su uso por medio de plataformas de internet y comunicaciones electrónicas, incluyendo la acción del dispositivo terminal del Pasajero, y/o el dispositivo terminal del Comercio. Ante esto, ni Grupo CCR ni AERIS asumen responsabilidad por esas demoras o fallas, o los daños y perjuicios ocasionados por esto, salvo que se demuestre en forma fehaciente por parte del interesado la responsabilidad directa de estas compañías en la interrupción del normal funcionamiento de los Servicios.
- 3- II. Derechos y obligaciones de los Usuarios del Sitio Web:
- 3.3 Los Usuarios asumen la obligación de utilizar el Sitio Web y sus Servicios de manera lícita y suministrando de forma veraz la información que se le requiera para procesar la transacciones, y sin violentar lo dispuesto en estos Términos y Condiciones, la moral, o el orden público, y se abstendrán de realizar cualquier acto que pueda suponer la afectación a los derechos de terceros, o perjudique de algún modo el funcionamiento del Sitio Web.
- 3.4 Los Usuarios asumen su obligación de administrar y custodiar de manera segura cualquier credencial de acceso que se les conceda para el uso del Sitio Web y sus Servicios.
- 3.5 El Comercio se compromete a respetar y cumplir los términos de la Ley 7472 y Decreto Ejecutivo 37899, así como cualquier otra norma vinculada a la protección de datos de acuerdo con la Ley 8968, y relación de comercio que se pueda establecer con los Clientes por intermedio del Sitio Web, incluyendo sin limitación lo referente a la calidad de los contenidos, productos o servicios, y sus garantías.
- 3.6 El Comercio debe presentar sus contenidos, productos, y/o servicios ofrecidos en el Sitio Web con información clara, precisa, fácilmente accesible, en un lenguaje sencillo y fácil de comprender acerca de los bienes y servicios ofrecidos, de acuerdo con la naturaleza de los bienes o servicios de que se trate, de modo que el consumidor tenga información suficiente para tomar una decisión informada, por lo que no deberá inducir a error o prestarse para interpretaciones, limitaciones o condiciones que puedan afectar la capacidad del usuario final de adquirir, acceder o usar el bien o servicio.
- 3.7 Por su parte Grupo CCR y AERIS se comprometen a administrar la operación del Sitio Web de manera objetiva, empleando la información que de la operación de éste resulte, de manera transparente y para los propósitos expresamente relacionados a completar la transacción de compra. La información personal de los Clientes o sus

**POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES
PARA LA APLICACIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO “DÚ” EN EL
AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARÍA**

- datos bancarios no serán almacenados, y serán empleados exclusivamente para procesar la transacción en ese momento.
- 3.8 Cuando así corresponda, Grupo CCR y AERIS se reservan el derecho de retirar del Sitio Web todos aquellos comentarios y aportaciones que vulneren la ley, el respeto a la dignidad de las personas, que sean discriminatorios, que atenten contra derechos de terceros o el orden público, o que a su juicio no resulten adecuados para su publicación. No por ello asume Grupo CCR o AERIS responsabilidad alguna por comentarios o publicaciones de los Usuarios.
- 4- Operación del Sitio Web, procedimiento y utilización de Servicios
- 4.1 El Sitio Web se constituye como una plataforma de para facilitar al Comercio la venta de sus productos o servicios a los Clientes, de modo que la operación del Sitio Web y sus Servicios supone los procedimientos y restricciones que se indicarán a continuación. Los Servicios no contemplan de forma alguna la comercialización entre Grupo CCR y/o AERIS y los Clientes de ninguna especie de contenido, producto o servicio.
- 4.2 Al acceder al Sitio Web los Clientes podrán revisar las categorías de contenidos, productos o servicios disponibles por parte de los Comercios. Cualquier producto o servicio que los Clientes tengan interés de adquirir, podrá ser seleccionado a una cesta de compra que podrá ser editada en cualquier momento hasta antes de procesar la compra.
- 4.3 Los precios expresados para los contenidos, productos y servicios en el Sitio Web, ya incluyen cualquier cargo que el Comercio aplique por el procesamiento de la compra por ese medio, y contendrán el detalle de cualquier otra tasa o impuesto aplicable a la compra.
- 4.4 Cuando los Clientes hayan definido el contenido, producto o servicio que tengan interés de adquirir, estos deberán procesar la compra en la sección de “Check Out” del Sitio Web, para lo cual deberán ingresar información que los identifique como nombre, correo electrónico, número de vuelo y/o pase de abordaje; a la vez que deberán seleccionar el método de retiro del contenido, producto o servicio, según esté disponible para estos.
- 4.5 Los Clientes entienden que uno de los medios de retiro de los contenidos, productos o servicios es la entrega de los mismos por parte del Comercio directamente en salas de abordaje del AIJS, en puntos previamente demarcados para ello como “Pick Up Points”. De escogerse este método, es responsabilidad de los Clientes seleccionar correctamente el sitio de recogida, y mantenerlo actualizado en caso de cualquier cambio, sea éste por determinación de los Clientes, o por cambio de puerta asignada al vuelo correspondiente.
- 4.6 Una vez seleccionado el método de retiro del producto o servicio, y determinado el método de recogida, el Sitio Web dirigirá a los Clientes a la ventana de pago en la que deberán estos completar la información ahí requerida para procesar la transacción.

**POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES
PARA LA APLICACIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO “DÚ” EN EL
AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARÍA**

- 4.7 Las ordenes de contenidos, productos o servicios que se tramiten por medio del Sitio Web no serán tramitadas si el tiempo de embarque al vuelo restante es igual o menor a una hora a partir del momento en que se pretenda procesar la compra. Asimismo, aún cuando no se presente la restricción de tiempo antes indicada, las ordenes pueden ser rechazadas por el Comercio por: imposibilidad de procesar el pago (sea por causa de servicios bancarios, disponibilidad de fondos del medio de pago, errores al ingreso de la información por parte de los Clientes, o cualquier otra razón), alta demanda de sus contenidos, productos o servicios en tienda que dificulte atender la logística de venta por medio del Sitio Web, horas pico de atención al cliente en tienda que le obligue a dedicar su recurso humano a la atención presencial, falta de disponibilidad del contenido, producto o servicio, o si el tiempo de preparación excede el tiempo mínimo previo al embarque del vuelo de los Clientes. Si una vez procesado y aceptado el pago, la orden es rechazada por alguno de los motivos indicados, se aplicará a los Clientes un reembolso total del pago efectuado, lo cual será procesado en los tiempos establecidos para ello por los sistemas de pago empleados por el Sitio Web, sin que excedan los treinta días naturales.
- 4.8 Los Clientes aceptan que los pedidos u ordenes no obligan a los Comercios a no ser que estas sean aceptadas expresamente y así conste en comprobantes emitidos por el Sitio Web. No obstante, todas las ordenes que los Clientes generen en el Sitio Web, se consideran firmes sin posibilidad de anulación.
- 4.9 Si la orden es aceptada por el Comercio el Sitio Web dirigirá a los Clientes a una ventana con la confirmación de la orden, indicando además el tiempo de entrega, método de recogida seleccionado, y otros detalles de la compra. Si el Comercio incumple el tiempo de entrega establecido, se autoriza a los Clientes para solicitar la cancelación de la orden, y el reembolso total de lo pagado.
- 4.10 Salvo las circunstancias de reembolso consideradas en estos Términos y Condiciones, todos los pagos cuya transacción haya sido intermediada por el Sitio Web, son firmes, definitivos, y no revocables.
- 4.11 Cuando el Comercio haya preparado la orden y esté lista para su entrega, el Sitio Web informará de ello a los Clientes, quienes podrán dirigirse al comercio para retirarla si ese ha sido el método de entrega seleccionado, o deberán dirigirse al punto de recogida seleccionado si esa ha sido la selección. Si para el momento en el que personal del Comercio se presente al “Pick Up Point” seleccionado, el Pasajero no se encuentra en el sitio para recibir la orden, la misma será retornada inmediatamente al establecimiento del Comercio donde los Clientes deberán retirarla en sitio. En general, tratándose de entrega de ordenes en puntos de recogida distintos al establecimiento del Comercio, bajo cualquier circunstancia en la que no sea posible el contacto entre el personal del Comercio y los Clientes, éstos deben asumir que la orden ha sido retornada al establecimiento del Comercio, a donde

**POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES
PARA LA APLICACIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO “DÚ” EN EL
AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARÍA**

- deberá dirigirse para retirarla. Siendo que esta orden estará a disposición de los Clientes, los cargos por el pedido serán aplicables aun cuando los Clientes no se presenten al establecimiento del Comercio para retirar su orden.
- 4.12 A discreción del Comercio, podría requerirse a los Clientes mostrar una identificación personal que los vincule como los titulares de la orden, o del medio de pago empleado para ella.
- 4.13 Los Usuarios entienden y aceptan que por la naturaleza de los Servicios, es requerida la participación de entidades bancarias y sus facilidades de pago electrónico, de modo que para las operaciones de compra por en el Sitio Web, Grupo CCR y AERIS han seleccionado al Banco Bac San José, S.A (referido como el “Banco”), y sus servicios de procesamiento de transacciones electrónicas con tarjetas de crédito, siendo entonces que los Usuarios se sujetan también a los términos, condiciones y políticas de privacidad del servicio provisto por el Banco. Cualquier cargo adicional que los emisores de tarjeta de crédito, o banco de los Clientes apliquen a sus cuentas por el uso del medio de pago en el extranjero, o por medios electrónicos, debe ser soportado por los Clientes, sin que Grupo CCR, AERIS, o el Comercio tengan responsabilidad en ello.
- 4.14 Cualquier operación irregular de los Usuarios respecto a estos Términos y Condiciones, facultará a Grupo CCR y AERIS para suspender el acceso de el Comercio, o los Clientes al Sitio Web y sus Servicios.
- 5- Propiedad intelectual e industrial
- 5.1 La utilización del Sitio Web o sus Servicios no le confiere a los Usuarios o a terceros ningún derecho de propiedad sobre el mismo.
- 5.2 Grupo CCR es titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial del Sitio Web, entendiendo por este el código fuente que hace posible su funcionamiento así como imágenes, archivos de audio o video, logotipos, marcas, combinaciones de colores, estructuras, diseños y demás elementos que lo distinguen; por lo que queda expresamente prohibida la reproducción, distribución, o difusión de los contenidos del Sitio Web en cualquier soporte y por cualquier medio, sin la autorización de Grupo CCR.
- 5.3 El Comercio será responsable por la adecuada exposición de cualquier marca o signo distintivo de contenidos, productos o servicios que comercialice en el Sitio Web.
- 6- Limitaciones de responsabilidad
- 6.1 El solo acceso al Sitio Web no supone el establecimiento de ningún tipo de relación ente Grupo CCR y/o AERIS y los Clientes.
- 6.2 Siendo que el Sitio Web facilita las relaciones de comercio de una importante cantidad de categorías de contenido, productos o servicios comercializados en el AIJS, incluyendo licores, el mismo está dirigido exclusivamente a personas que cuenten con la mayoría de edad en los términos de la legislación aplicable a estos Términos y Condiciones; de modo que los Clientes que hagan uso de los Servicios, al aceptar los Términos y Condiciones, se asumen como mayores de edad y con la

**POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES
PARA LA APLICACIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO “DÚ” EN EL
AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARÍA**

- capacidad jurídica necesaria para sujetarse a las condiciones aplicables.
- 6.3 Ni Grupo CCR, ni AERIS garantizan de ningún modo la continuidad y disponibilidad del Sitio Web, por lo que no se hacen responsables por perjuicios por ello; no obstante, éstos llevarán a cabo sus mejores esfuerzos para procurar la continuidad de los Servicios.
- 6.4 El Sitio Web podría incluir enlaces a páginas web de terceros, con sus propias políticas de términos, condiciones y privacidad; ante lo cual Grupo CCR y AERIS no asumen responsabilidad por cualquier dato facilitado por los Usuarios en estos sitios externos.
- 6.5 Grupo CCR designa a AERIS como responsable de la implementación y operación del Sitio Web en el AIJS para la República de Costa Rica, estando autorizado para gestionar en cualquier instancia administrativa o judicial, sin perjuicio del derecho que se reserva de revocar esta autorización total o parcialmente en cualquier momento, o bien gestionar directamente en cualquier disputa administrativa o judicial.
- 6.6 Lo derechos y obligaciones de estos Términos y Condiciones derivados para los Usuarios, o la operación del Sitio Web o sus Servicios, son intransferibles.
- 6.7 La omisión o tolerancia de Grupo CCR o AERIS en ejercer una o más de las facultades que se le reconocen en estos Términos y Condiciones respecto a los Usuarios, no implica la renuncia a sus derechos.
- 7- Legislación y jurisdicción aplicable
- 7.1 La operación del Sitio Web, y las relaciones de comercio de él derivadas, siendo ejecutadas en la República de Costa Rica, se sujetan a la legislación de este país, en la jurisdicción de los tribunales comunes de la nación, asumiendo Grupo CCR, AERIS, el Comercio y el Pasajero, exclusivamente el alcance de su responsabilidad según la participación que hayan tenido en la Transacción.
- 7.2 Aun en el supuesto de que normas o disposiciones particulares ordenen que la resolución de disputas derivadas de la operación del Sitio Web o sus Servicios debe desarrollarse en otra jurisdicción, los Usuarios aceptan que el litigio se tramitará con arreglo a la legislación de la República de Costa Rica.
- 7.3 La declaratoria de ineficacia o ilegalidad de alguna de las disposiciones de estos Términos y Condiciones por la autoridad competente, no afecta la eficacia y validez del resto de disposiciones, ni obliga a Grupo CCR ni a AERIS solo por ese hecho a indemnizar de forma alguna a quien reclame la ineficacia o ilegalidad. En este supuesto, Grupo CCR y AERIS se reservan el derecho de enmendar estos Términos y Condiciones.
- 8- Contacto
- 8.1 En su condición de responsable de la implementación y operación del Sitio Web, AERIS designa los siguientes medios de contacto para atender gestiones relacionadas a ello, o los Términos y Condiciones:

**POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES
PARA LA APLICACIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO “DÚ” EN EL
AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARÍA**

AERIS HOLDING COSTA RICA, S.A.

Atención: Departamento Desarrollo Comercial, con copia del Departamento Legal.
300 metros noroeste de la entrada principal del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría,
contiguo a la Terminal de Carga.

Tel. 2437-2400

Correo electrónico. correspondencia@aeris.cr