Política de Privacidad, Tratamiento de Datos Personales, Devoluciones, Términos y Condiciones en general

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 8968 del 05 de setiembre 2011, FARO QUÍMICA, SOCIEDAD ANÓNIMA en adelante "FAROQUIM" adopta la presente política para el Tratamiento de Datos Personales y Condiciones de la atención en línea en la página web (en adelante "TÉRMINOS Y CONDICIONES"), la cual será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan, y estará disponible en la página web www.faroquim.com

De esta manera, FAROQUIM, manifiesta que garantiza los derechos de la privacidad, la intimidad y el buen nombre en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Todas las personas que suministren datos personales a FAROQUIM, podrán conocerlos, actualizarlos, rectificarlos, suprimirlos o revocar la autorización previamente otorgada.

I. Definiciones

•Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

•Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

•Encargado del Tratamiento: Persona física o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asociación con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

•Responsable del Tratamiento: Persona física o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asociación con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos, en este caso FAROQUIM, y sus compañías filiales.

•Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

•Titular: Persona física cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

•Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

•Persona Física: Persona humana que ejerce derechos y cumple deberes a título personal.

•Compañías filiales: se refiere a todas las compañías filiales de FAROQUIM

•Adicionalmente serán consideradas compañías filiales aquellas en las cuales FAROQUIM ejerza control, unidad de propósito y dirección.

•Tercero: Cualquier persona jurídica o física diferente a las personas que pertenecen directamente a FAROQUIM.

•Datos sensibles: Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

•Datos públicos: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible y pueden estar contenidos, entre otros, en registros y documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales.

•Dato privado: es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.

•Dato semiprivado: son los datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular, sino a cierto sector o a la sociedad en general.

II. Objetivo
Estos TÉRMINOS Y CONDICIONES tienen como objetivo definir los lineamientos generales para el cumplimento de la Ley 8968 del 05 de setiembre del 2011 en Costa Rica, que regula el manejo de bases de datos tanto personales como empresariales.

En virtud de la misma se establecerán los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por FAROQUIM, y sus compañías filiales.

III. Alcance
Estos TÉRMINOS Y CONDICIONES aplican para toda la información personal registrada en las bases de datos de FAROQUIM, y sus compañías filiales, quienes actuarán como Responsables del Tratamiento de los datos personales.

IV. Obligación
Estos TÉRMINOS Y CONDICIONES son de obligatorio cumplimiento para FAROQUIM y sus compañías filiales.

V. Condiciones Generales
Para dar cumplimiento a la Ley 8968 del 05 de setiembre del 2011 sobre protección de datos personales se deben tener presente las siguientes consideraciones:

1.FAROQUIM es el responsable del Tratamiento de bases de datos personales.

2.Los Terceros que tengan acceso a las bases de datos serán Encargados del Tratamiento y por tanto deberán dar cumplimiento a lo establecido por la Ley 8968 del 05 de setiembre del 2011, las normas que las complementen, modifiquen y los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

3.La Ley es de obligatorio cumplimiento en todo el territorio costarricense y para transmitir datos personales a otros países, la legislación de estos debe contemplar medidas de seguridad, iguales o superiores a las contenidas en la Ley en mención.

4.Se consideran bases de datos personales en FAROQUIM todas las de personas naturales, sean proveedores, afiliados a los Fondos Mutuos, clientes, consumidores, voluntarios o vinculados por cualquier medio, empleados, o cualquier otra persona natural cuya información sea objeto de Tratamiento por parte nuestra.

No es necesaria la aplicación de TÉRMINOS Y CONDICIONES, por excepción legal, cuando:

1.Las bases de datos y archivos tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

2.Las bases de datos tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.

3.Las bases de datos y archivos sean de información periodística y otros contenidos editoriales.

VI. Condiciones Específicas y Privacidad
Se deben tener en consideración las siguientes condiciones específicas:

1.A partir de la fecha todo empleado que inicie vínculo laboral con alguna compañía de FAROQUIM debe tener en su contrato laboral una cláusula que exprese el compromiso de cumplimiento de la Ley 8968 del 05 de setiembre del 2011.

2.Se incluirá en el reglamento interno de trabajo un texto relativo a la obligación de cumplimiento de la Ley 8968 del 05 de setiembre del 2011, para cubrir todo el universo actual.

3.A todo tercero que por relación con áreas o compañías de FAROQUIM requiera bases de datos personales, se le debe pedir cláusula contractual donde se exprese el conocimiento de la normativa y la responsabilidad en el cumplimiento de esta y así mismo, requerirá previa autorización por parte del Titular para tratar sus datos personales.

4.A todos los proveedores, afiliados a los Fondos Mutuos, clientes, consumidores, voluntarios o vinculados por cualquier medio, empleados, o cualquier otra persona cuya información sea objeto de Tratamiento por parte nuestra, se les debe pedir por escrito la autorización para que sus datos puedan ser tratados sin restricciones. Esta debe extenderse a todos los efectos que en nuestro ejercicio se presenten.

5.En la autorización citada en el párrafo anterior se debe igualmente dejar clara la responsabilidad de los Titulares de mantener la información actualizada y veraz, comunicando oportunamente a las compañías de FAROQUIM a la cual confirió su autorización, cualquier modificación al respecto.

6.Todas las bases de datos personales que las áreas y compañías de FAROQUIM traten deben tener la garantía de recuperación (Back up).

7.Se debe tener acceso limitado a las bases de datos personales. Cuando estas se envíen por medios dirigidos, deberán contener claves para que el acceso a ellas sea restringido.

8.No se deben publicar bases de datos en la intranet o en internet sin que estas tengan restricción para su acceso.

9.Periódicamente las compañías de FAROQUIM deben propiciar campañas para la actualización de sus bases de datos personales.

10.Para el Tratamiento de bases de datos personales todas las áreas que así lo requieran deben conocer el procedimiento que garantice el cumplimento de TÉRMINOS Y CONDICIONES y el de la Ley 8968 del 05 de setiembre del 2011.

11.Todas las compañías de FAROQUIM deben contar con un procedimiento para la atención de consultas y reclamos, garantizando el cumplimiento de la ley en lo concerniente a este tema.

VII. Tratamiento y Finalidad
El Tratamiento que llevarán a cabo los Responsables de las bases de datos se realizará conforme a lo establecido en la Ley 8968 del 05 de setiembre del 2011 y las normas que lo adicionen o modifiquen, así como con lo establecido en los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Los datos personales recolectados únicamente serán utilizados con las finalidades establecidas en los respectivos avisos de privacidad o autorizaciones de tratamiento de datos que se pongan a disposición de los Titulares con el fin de que autoricen el Tratamiento de los mismos.

No obstante lo anterior, las bases de datos también podrán ser utilizadas para las siguientes finalidades:

•Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de FAROQUIM en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información.

•Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos o servicios.

•Gestionar trámites de solicitudes, quejas o reclamos.

VIII. Tratamiento de Datos Sensibles
En caso de que los Responsables realicen el Tratamiento de Datos Sensibles, se garantiza que se obtendrá la autorización para el tratamiento de dichos datos de manera previa y expresa, cumpliendo con las siguientes obligaciones:

•Se informará al Titular de los datos que por tratarse de Datos Sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.

•Se le informará de forma previa y expresa al Titular cuáles son los datos sensibles y cuál será la finalidad del Tratamiento que se les dará.

•No se condicionará ninguna actividad a que el Titular suministre Datos Sensibles.

IX. Derechos de los Titulares
Como Titulares de los datos personales, tendrán los siguientes derechos:

•Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de Tratamiento.

•Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.

•Solicitar prueba de la autorización otorgada.

•Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la normativa vigente.

•Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.

•Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de los menores de edad.

X. Atención de Peticiones, Consultas y Reclamos
Para presentar consultas, reclamaciones, ampliar información, o para consultar sus datos personales, pedir que sean modificados, actualizados, rectificados o suprimidos, o para revocar la autorización para su Tratamiento, puede contactarse con las líneas telefónicas y páginas de internet aquí citadas.

El área encargada de atender las solicitudes antes descritas, es el área de Servicio al Cliente de FAROQUIM.

Para la atención de las peticiones, consultas o reclamos puede comunicarse vía los siguientes medios:

Correo electrónico: info@faroquim.com

Teléfono: +506 8826 6108

Envíos y entregas
El servicio de transporte, entrega y recolección de pedidos está sujeto a las políticas y condiciones de FAROQUIM, y por lo tanto se deben verificar en el sitio web.

Por la situación mundial que estamos viviendo a nivel de abastecimiento de materias primas y problemas de logística, antes de comprometernos con el tiempo de entrega, debemos confirmar inventarios.

Los pedidos recibidos, por medio del sitio web www.faroquim.com u otros medios, se atienden de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. y los viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. y se entregarán de acuerdo a la selección:

Recoger en el punto de venta de FAROQUIM en la Uruca. De Capris 400m norte 50m oeste, La Uruca, San José, Costa Rica.

Dentro y fuera del GAM, según disponibilidad del servicio de transporte subcontratado.

➢ La entrega de pedidos y documentos a los destinatarios ubicados en los diferentes lugares del país puede ser realizada contra entrega puerta a puerta, tanto dentro del Gran Área Metropolitana, así como en las siguientes localidades y cabeceras de provincia: Ciudad Colón, Puriscal , Orotina, Atenas, Cañas, Tilarán, Río Frío, Siquirres, Ciudad Quesada, San Ramón, Grecia, Jacó, Parrita, Turrialba, Ciudad Neilly, Golfito, Esparza, Santa Cruz, Liberia, Nicoya, Puntarenas, Pérez Zeledón, Limón y Guápiles, siempre y cuando no superen los 30 kg de peso. (En este enlace, se encuentran los lugares de entrega de las Cabeceras de Provincia y Caberas de Cantón, con su frecuencia de visita).

➢ Para el resto del país (Zonas Rurales) las entregas serán por medio de servicio subcontratado (encomiendas).

➢ Cada envío deberá contener la dirección exacta (provincia, cantón, distrito, con todos los puntos de referencia posibles), nombre y apellidos del destinatario, número de teléfono. Con la guía del envío se contará en el sistema con los datos entrega del destinatario.

➢ Los pedidos contarán con 2 intentos de entrega, contactándole tanto en la dirección como en el teléfono de referencia. En caso de que no se logre realizar la entrega, el pedido será devuelto a su representada con el motivo correspondiente.

Las compras hechas durante días festivos (oficiales) o días sábados o domingos, se procesarán en el primer día laboral siguiente.

•1. El Usuario deberá cancelar el costo del envío en el momento de la compra. El monto a cobrar por envío dependerá de la cantidad, volumen, peso de productos a llevar y será mostrado en el carrito de compras del sitio web www.faroquim.com.

•2. Las compras realizadas por medio del sitio web www.faroquim.com, serán entregadas al Usuario en el lugar de destino que solicite, siempre y cuando esté dentro del área de cobertura mencionado.

•3. El Usuario será el único autorizado para recibir el producto y firmar el recibido del mismo. Sin embargo, este puede autorizar a un tercero e incluirlo como destinatario de las mercaderías, siempre bajo la entera responsabilidad de El Usuario.

•4. En caso de dudas se procederá a contactar al Usuario vía telefónica. Ante cualquier duda, El Proveedor se reserva el derecho de entregar dicho paquete.

•5. En envíos a domicilio, en el caso de no poder realizar la entrega por ausencia del Usuario, el Proveedor intentará contactar por teléfono con el destinatario. Tras dos intentos fallidos, el Usuario deberá contactarse por medio de correo al info@faroquim.com o teléfono +506 8826 6108, para coordinar la entrega en el punto de venta de FAROQUIM en La Uruca y asumir los costos asociados.

Métodos de pago

El medio de pago habilitado para la compra a través del sitio web www.faroquim.com es Sinpe Móvil. Al momento del pago, se solicita el comprobante de pago al correo info@faroquim.com y al teléfono +506 8826 6108.

El Usuario es responsable y se obliga a notificar de manera oportuna a la entidad correspondiente del sector financiero o cooperativo, la pérdida o robo de su tarjeta de crédito y demás instrumentos facilitados por las mismas para realizar transacciones, tales como tarjetas débito, claves personales, etc., con el fin de que tales instrumentos sean inhabilitados.

Condiciones de pago

El valor a pagar por cada bien adquirido, será el precio vigente en el sitio web www.faroquim.com al momento de la compra. El Usuario deberá seleccionar cuál de los medios de pago establecidos quiere usar para efectuar el pago de la compra. El sitio web www.faroquim.com pone a disposición de los Usuarios un sistema de conexión segura para la realización de las transacciones que se efectúen en el sitio web www.faroquim.com. No obstante, en ningún caso será responsable por las fallas que se presenten en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los perjuicios causados al Usuario con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades por las referidas fallas. Adicionalmente, El sitio web www.faroquim.com, pone también a disposición de los Usuarios un enlace que comunica con las respectivas pasarelas de pago autorizadas por el sitio web www.faroquim.com. En estos casos, el manejo de la información personal será de responsabilidad exclusiva de la pasarela de pagos. Los Usuarios deberán aceptar los TÉRMINOS Y CONDICIONES de Uso de la pasarela de pago antes de realizar sus transacciones.

Una vez el pago realizado sea verificado por El sitio web www.faroquim.com, si la compra efectuada y el pago cumplen con las condiciones, se procederá con la aceptación de la venta, pero el sitio web www.faroquim.com, tendrá la facultad de rechazar una oferta o aceptarla parcialmente, lo que podría pasar en el caso de que se agote el inventario o casos similares, esto cuando se presente un caso de fuerza mayor o caso fortuito ajeno a la Compañía, pero sin limitarse a esto; y por lo tanto sólo estará obligado a restituirle al Usuario, sin ningún tipo de interés o rendimiento, el valor cancelado por la oferta de compra no aceptada o el porcentaje correspondiente a la parte no aprobada de una oferta de compra aceptada parcialmente, esto únicamente en el caso de que se presentara una falta de inventario o casos similares por fuerza mayor o caso fortuito ajenos al sitio web www.faroquim.com. Toda devolución se realiza a la misma tarjeta con la que se ejecuta la compra.

Reversión del pago

El Usuario podrá solicitar que se reverse el pago de un producto comprado si i) el cliente fue objeto de fraude, ii) el pago corresponde a una operación no solicitada por el cliente, iii) el producto adquirido no fue recibido o no corresponde al solicitado, iv) no cumple con las características inherentes o v) el producto entregado se encuentre defectuoso o tenga problemas de calidad.

En caso que El Usuario haya solicitado la reversión del pago y se determine mala fe por parte de este, se cargará definitivamente la transacción reclamada al Usuario y la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Para solicitar la reversión del pago, El Usuario deberá presentar una queja ante FAROQUIM dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento del fraude, de la operación no solicitada o se presentó el inconveniente con el producto adquirido. Lo anterior deberá hacer a través los medios destinados en el portal para este fin y/o a través de correo electrónico info@faroquim.com o al teléfono +506 8826 6108. En caso que El Usuario que desee la reversión del pago no sea el mismo titular del instrumento de pago, la solicitud al emisor deberá ser presentada por el titular del producto financiero.

En el mismo término de 5 días hábiles El Usuario deberá indicar a FAROQUIM que el bien objeto de reversión estará a su disposición en la dirección donde se hizo entrega el pedido, así El Usuario devolverá el producto y FAROQUIM deberá recogerlo. El producto objeto de reversión deberá estar en las mismas condiciones en que se recibió. Cuando el pago corresponda a varios productos, El Usuario podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales realiza la solicitud. El Usuario en este caso deberá expresar de manera clara cuál es el producto y el valor por el cual solicita la reversión. Una vez presentada la queja ante FAROQUIM y la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago, estos contarán con un término de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión. Toda devolución se realizá a la misma tarjeta con la que se ejecuta la compra.

Cantidades autorizadas y condiciones de pedidos
En el sitio web www.faroquim.com se informará en cada caso las condiciones de compra de un producto o servicio por Usuario (y tendrá la facultad de limitar o cancelar las cantidades compradas por El Usuario, cuando la compra no cumpla con las condiciones y restricciones informadas al momento de la compra. Un Usuario, podrá efectuar compras por día por el número máximo autorizado de acuerdo al producto o servicio según corresponda.

Condiciones de los cupones promocionales
•1. Deben usarse dentro de la vigencia del cupón para que sean efectivos, de lo contrario no tendrán validez; la fecha de vencimiento, no es modificable.

•2. El cupón se descontará al momento de hacer la compra y se debe cumplir con el proceso requerido para poderse debitar.

•3. Para hacer efectivo el cupón se debe cumplir con los requisitos que se especifican en el mismo.

•4. Los cupones pueden ser utilizados una sola vez y en una sola compra.

•5. Si hay devolución del pedido o se hace efectivo el derecho de retracto de una compra hecha utilizando un cupón, el monto de dinero a reembolsar o el crédito otorgado para usar en el sitio web www.faroquim.comequivaldrá únicamente a lo pagado por El Usuario, no se reconocerá el cupón y este no podrá ser utilizado nuevamente.

•6. El sitio web www.faroquim.com no será responsable por hurtos o extravíos de cupones físicos.

Cargos por envío e impuestos
El usuario es responsable por los valores de envío, por el impuesto sobre la venta, el impuesto al valor agregado y demás gravámenes que se ocasiones por cada oferta aceptada. Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que El usuario realice su

compra en el sitio web www.faroquim.com, y por tanto podrá conocer el valor exacto que debe pagar.

Cancelación
El cliente tiene 1 día hábil (24 horas) para cancelar su pedido y notificarlo a los medios correspondientes:

1. Teléfono / WhatsApp: +506 8826 6108

2. Correo: info@faroquim.com

Al aceptar la cancelación del pedido, la devolución de dinero se realizá a la misma tarjeta con la que se ejecutó la compra.

Devoluciones
De no ser posible realizarse la entrega, se procederá con la devolución de los productos a sus bodegas y se procederá a realizar la devolución del monto de la compra. Toda devolución se realiza a la misma tarjeta con la que se ejecuta la compra. FAROQUIM no será responsable frente a la pérdida o daños que puedan sufrir los productos una vez éstos hayan sido debidamente entregados en la dirección suministrada por el usuario y estará exenta de responsabilidad siempre que pueda acreditar la entrega efectiva de los productos en la dirección suministrada por el Usuario. Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde debe realizarse la entrega, estará debidamente autorizada por el Usuario para recibir su pedido. Por consiguiente, El sitio web www.faroquim.com queda exonerado de cualquier responsabilidad por la entrega que realizare, siempre que la misma se haga en el domicilio registrado en el sitio web www.faroquim.com.

En caso de no lograrse la entrega del producto, el cliente asume el costo del envío y los costos asociados al retorno.

Devoluciones de Dinero: los usuarios deben contactar mediante los canales de Servicio al Cliente disponibles, para externar cualquier situación inconforme. El caso será analizado para proceder con la debida gestión, tratándose de una devolución de producto o reposición, y no de dinero.

Sin embargo, si se trata de un cobro de doble en la tarjeta o temas Bancarios, se debe proceder a comunicarse directamente con el Banco emisor de la tarjeta.

Devoluciones de Producto: aplican cuando el producto entregado no cumple con el debido proceso; sea que ha sufrido daños como roto, defectos de fábrica, en mal estado o similares. Por lo que se procederá con el cambio del debido producto. Toda devolución se realiza a la misma tarjeta con la que se ejecuta la compra.

Quien efectúa la devolución:

•1. El proceso de devolución lo realizará quien compró el bien a través de www.faroquim.com

•2. El cliente será responsable de conocer esta política y de cumplirla.

•3. El plazo máximo para realizar la solicitud de devoluciones será de 5 primeros días después de recibido el producto. Para los productos en los que aplique la garantía por calidad, será según lo previamente comunicado y publicado en la ficha del producto.

•4. El plazo máximo para realizar un reporte (faltante, avería, sobrante o retracto) del pedido será de 5 días después de recibido el producto.

•5. En los casos de devoluciones por retracto, producto no solicitado o con características diferentes, es imprescindible que los productos cumplan con las condiciones iniciales de entrega: en perfecto estado (los productos no podrán ser usados ni una sola vez), completo (accesorios, manuales o productos que lo acompañan) y en su empaque o caja original.

•6. Es responsabilidad del cliente tener como respaldo de haber enviado los productos, la guía con sello de recibido de la empresa transportadora, en este caso, Coordinadora.

Razones para hacer la devolución o solicitud de garantía (5 primeros días de haber recibido el producto):

•1.Retracto: Cuando el producto adquirido, ya no es deseado por el consumidor final.

•2. Avería y/o producto quebrado: Cuando el producto ha sufrido un daño en el proceso de transporte definido por FAROQUIM y el producto no ha sido usado.

•3. Características diferentes: Cuando el producto recibido presenta características diferentes a las comunicadas en la ficha de producto publicada en www.faroquim.com (tamaño, color, medidas, materiales, productos sustituidos, etc).

•4. No funciona o defecto de calidad: Cuando el producto no cumple con su función. Algunos de estos productos les aplicará garantía según lo publicado en su ficha de producto, para los que no cuenten con esta información será de 3 meses.

•5. Producto Incompleto: Hace referencia a productos que pueden estar incompletos o le faltan partes o piezas.

•6. Sobrante no facturado: Cuando se recibe un producto que no está relacionado en la factura y este no fue solicitado.

•7. Productos vencidos: La fecha de vencimiento es previa a la recepción del producto.

Medios habilitados para solicitar devoluciones o garantía:

Los medios que www.faroquim.comhabilita para realizar este proceso de devolución de productos o servicios son:

•1. Teléfono / WhatsApp: +506 8826 6108

•2. Correo: info@faroquim.com

Recibo de mercancía devuelta:

Una vez el proceso de transportes reporte la conformidad de la devolución de acuerdo a todos los criterios establecidos, se procede realizar la devolución del dinero. Toda devolución se realizá a la misma tarjeta con la que se ejecuta la compra.

Recomendaciones:

•1. El cliente debe revisar los productos que recibe y reportar las novedades lo antes posible evitando sobrepasar el plazo para realizar el reporte de novedades.

•2. Es responsabilidad del cliente conocer esta política para cumplir con lo que aquí está estipulado.

•3. La no entrega de la devolución reportada o la entrega de un producto que no corresponda a los comercializados a través de www.faroquim.com, anulará el proceso de devolución y por lo tanto no se realizará el proceso de devolución de dinero.

•4. En caso tal de que un producto alimenticio presente inocuidad (situaciones en que las condiciones de almacenamiento del producto y posible contaminación del mismo puedan afectar la salud del consumidor), debe reportarlo a través de los canales de servicio al cliente info@faroquim.com / vía telefónica al número de atención +506 8826 6108 con el fin de darle el manejo que requiere esta situación.

Procedimiento para el Ejercicio del Derecho de Habeas Data
En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, FAROQUIM y sus compañías filiales, quienes obran como Responsables de las bases de datos, establecen el presente procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos.

Para la atención de la petición, queja o reclamo, se debe solicitar la siguiente información:

Nombre completo y apellidos del titular de los datos personales.

Datos de contacto del titular de los datos personales:

Dirección física y/o correo electrónico.

Teléfonos de contacto.

Motivos o hechos que den lugar al reclamo, petición o consulta con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información, entre otros).

Firma (si es posible).

Número de identificación.

Una vez recibida esta información, el Responsable tendrá un término máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su petición, consulta o reclamo, para atenderla. Cuando no fuere posible atender la petición, consulta o reclamo dentro del término antes mencionado, el Responsable informará al Titular o interesado los motivos de la demora y la fecha en la que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 8968 del 05 de setiembre del 2011 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue total o parcialmente el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para la Protección de Datos Personales.

Transferencia o Transmisión Internacional de Datos Personales
FAROQUIM y sus filiales podrán realizar la transferencia y transmisión, incluso internacional, de los datos personales que tenga en sus bases de datos, siempre y cuando se cumplan los requerimientos legales aplicables; y en consecuencia los titulares de los datos personales autoricen expresamente la transferencia y transmisión, incluso a nivel internacional.

Para la transferencia de datos personales de los titulares, FAROQUIM y sus filiales tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar la presente política, bajo el entendido que la información personal que reciban únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con FAROQUIM. o los fines autorizados por el titular de manera expresa, y solamente mientras ésta autorización esté vigente. No podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

Vigencia
La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales y Condiciones de la atención en línea en la página web y rige a partir del mes de agosto de 2018.

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales, se conservarán mientras se mantenga la relación contractual con el Titular con la información o cuando no se solicite su supresión por el interesado y siempre que no exista un deber legal de conservarlos.