

## Términos y Condiciones Dos Pinos Express y Almacenes Agroveterinario

Los presentes Términos y Condiciones regulan el uso del sistema de compras en línea [express.dospinos.com](https://express.dospinos.com) y <https://avexpress.dospinos.com>, así como sus respectivas aplicaciones (en adelante el "Sistema"), el cual es operado por Cooperativa De Productores De Leche Dos Pinos R.L., cédula jurídica 3-004-045002, (en adelante "Dos Pinos"), cooperativa constituida en Costa Rica y domiciliada en la provincia de Alajuela, El Coyol continuo a la zona franca BES.

El Usuario reconoce que el ingreso de su información personal, y los datos que contiene el Sistema a su disposición, lo realiza de manera voluntaria, y que accede a los servicios allí brindados por iniciativa propia y en cumplimiento de las leyes locales.

### 1. Definiciones

**Dos Pinos:** Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos, R.L.

**Usuario(s):** Clientes o consumidores que se registran en el sistema de e-commerce DP Express.

**Sistema:** Página Web Dos Pinos Express: <https://express.dospinos.com/> y página web <https://avexpress.dospinos.com> y la App.

### 2. Condiciones Generales.

**2.1. Responsabilidad por Uso del Sistema:** El Sistema es propiedad de Dos Pinos, quien le otorga por este medio a sus Usuarios, la posibilidad de utilizarlo y adquirir cualquiera de los productos contenidos en la tienda virtual. Algunos productos ofrecidos en el Sistema podrían estar dirigidos a un público mayor de 18 años de edad, ya que podrían tener un contenido alcohólico. En estos casos, será advertida en la oferta del Producto. Es responsabilidad de los padres o tutores, supervisar la conducta de los menores de edad que ingresen al Sistema.

**2.2. Área de Cobertura Limitada:** Nuestro Sistema ofrece servicios de entrega a domicilio dentro de un área de cobertura limitada, por lo que existen algunas zonas del país, en las que no brindamos el servicio de entrega a domicilio. Así, cuando el domicilio de entrega se encuentre fuera de las áreas de cobertura, el Sistema no permitirá realizar el pedido. Posterior a la confirmación de la orden de compra y en caso de que el Usuario modifique la dirección de entrega y esta no se encuentre dentro de nuestra área de cobertura limitada, nos reservamos el derecho de no aceptar su pedido y cancelar su orden o programar la entrega en una dirección alternativa que esté dentro de nuestra área de cobertura.

**2.3. Disponibilidad de Productos:** Nos esforzamos por mantener nuestro inventario actualizado y ofrecer una amplia gama de Productos en nuestro Sistema. Sin embargo, es posible que, en algunas ocasiones, algunos Productos no estén disponibles debido a factores

fuera de nuestro control, como la demanda de Producto, disponibilidad de materias primas o fallas técnicas en nuestro Sistema. Por tanto, nos reservamos el derecho de cambiar, modificar, suspender o discontinuar cualquier Producto en cualquier momento y sin previo aviso. En caso de que un Producto que ha sido ordenado no esté disponible al momento de confirmar el pedido, nos comunicaremos con el Cliente para ofrecer alternativas, disminuir cantidades o cancelar el pedido. Agradecemos su comprensión y nos disculpamos por cualquier inconveniente que esto pueda causar.

**2.4. Información sobre Precios:** La información de precios se presenta de buena fe y en cumplimiento de la normativa local aplicable. En caso de que se detecte alguna inconsistencia o error involuntario al publicar los precios o cualquier otro aspecto de una promoción y oferta de Productos en el Sistema, se procederá con la corrección de forma inmediata; si esta situación llegara a afectar su pedido, se le informará de dicha situación.

Nos esforzamos por ofrecer precios competitivos, claros y justos para todos nuestros Productos. Sin embargo, es posible que por error se publique un precio irrisorio debido a fallas técnicas, errores humanos o de otro tipo (ej. error de escritura o cálculo aritmético). En caso de que esto suceda, nos reservamos el derecho de retirar el producto afectado por el precio irrisorio del pedido del Usuario. Se entiende por “precio irrisorio” aquel que al ser sumamente bajo o ínfimo, no guarda ninguna proporción con la realidad de mercado para el tipo de producto. En caso de que aplique la devolución de dinero ya pagado, ésta efectuará con preferencia del método original de pago.

Los precios estipulados en el sistema están expresados en colones costarricenses y serán aplicables únicamente a las compras efectuadas por este medio y relacionadas con los artículos contenidos en el catálogo de productos del mismo Sistema. Por ello, se aclara que los precios indicados para las compras en línea no serán aplicables en la adquisición de artículos en los puntos de venta físicos ubicados en el territorio de Costa Rica, además ninguna promoción o descuento vigente en los puntos de venta físicos serán aplicables a los precios contenidos en el catálogo de precios para compras realizadas en el Sistema. Asimismo, todos los precios indicados ya incluyen el impuesto de ventas y otros impuestos aplicables e incluirán cualquier otro impuesto que las autoridades de Costa Rica determinen en el futuro.

**2.5. Información sobre Promociones y Ofertas:** Dos Pinos determinará y comunicará a través del catálogo de productos mostrado en el Sistema aquellos productos que se encuentren en promoción o descuentos, los cuales podrán ser modificados o eliminados a entera discreción de Dos Pinos. El Usuario podrá adquirir un máximo de 5 promociones, del mismo artículo en cada transacción.

**2.6. Utilización del Sistema por el Usuario:** El Usuario deberá usar el Sistema y sus contenidos conforme a los presentes Términos y Condiciones, la buena fe y la legislación vigente aplicable.

El Usuario será el único responsable frente a Dos Pinos y/o terceros del uso que realice del sistema y/o de sus contenidos. En ningún caso y bajo ningún concepto asumirá Dos Pinos responsabilidad alguna derivada del uso del sistema que realice el Usuario, menos en los casos en que dicho uso se realice incumpliendo lo dispuesto en las presentes Términos y Condiciones y/o la normativa vigente aplicable.

Está prohibido cualquier uso fraudulento abusivo, ilícito o contrario a la buena fe del sistema y/o sus contenidos. En consecuencia y sin carácter limitativo el Usuario deberá abstenerse de:

- a. Reproducir, distribuir, comunicar públicamente, transformar o modificar el Sistema o cualquiera de sus contenidos, incluidas los presentes Términos y Condiciones, independientemente del fin de dicho uso, sin autorización previa y por escrito de Dos Pinos.
- b. Realizar cualquier tipo de actividad ilícita, fraudulenta, contraria a las presentes Condiciones, la legislación vigente y/o la buena fe o que impida y/o dificulte la correcta utilización de la Sistema o sus contenidos.
- c. Vincular o reproducir el sistema o sus contenidos desde webs, plataformas, foros, chats, blogs o redes sociales ajenas que sean contrarias a la ley, ofensivas o atentatorias contra la dignidad humana, los derechos fundamentales o la propia Empresa y/o sean susceptibles de ser consideradas como delictivas.
- d. Introducir y/o difundir en el sistema contenidos que atenten contra los derechos humanos y la dignidad de las personas como por ejemplo contenido racista, xenófobo, pornográfico o que supongan apología del terrorismo.

### **3. Condiciones y Restricciones de Entrega del Pedido:**

#### **3.1. Modalidad Express:**

Dos Pinos realizará la venta y entrega en los siguientes términos:

- 3.1.1. El Usuario indicará la dirección de entrega y el Sistema le indicará si dicha dirección se encuentra dentro del área de cobertura limitada para entregas a domicilio o, por el contrario, si resulta imposible procesar el pedido. Se aclara que Dos Pinos tiene un área limitada de cobertura para entrega, por lo que, el Sistema, realizará una verificación con tecnología de geolocalización, a efecto de determinar si la dirección de entrega está dentro del Área de Cobertura Limitada. Hay zonas dentro de las provincias de San José, Alajuela, Cartago y Heredia que están excluidas del Área de Cobertura Limitada por razones de seguridad o bien de disponibilidad de puntos de despacho cercanos.
- 3.1.2. Dos Pinos no se hará responsable en caso de que el Usuario haya ingresado una dirección incorrecta y al momento de la entrega cambie la dirección de entrega y dicha zona se encuentre fuera del Área de Cobertura Limitada. Ningún pedido se considerará una orden de compra aceptada hasta tanto no se realice la notificación al correo electrónico registrado según se indica en la sección 3.1.4.

- 3.1.3. Dos Pinos aceptará el pedido, siempre y cuando la dirección de entrega se encuentre dentro de las Áreas de Cobertura y, a criterio de Dos Pinos, no ponga en peligro o riesgo la seguridad del personal de entrega de Dos Pinos y/o de los socios repartidores de la entrega;
- 3.1.4. En caso de que se verifique que la dirección está dentro del área de cobertura, Dos Pinos aceptará el pedido y notificará al usuario que su pedido ha sido aceptado y confirmado e indicará los medios para coordinar la entrega de los productos.
- 3.1.5. Dos Pinos alistará el pedido en cumplimiento con las especificaciones de los productos y la cantidad solicitada por el Usuario, sin embargo, el pedido está sujeto de la disponibilidad de producto. El Usuario acepta y reconoce la posibilidad de que al momento de la confirmación del pedido no haya disponibilidad de algún producto por lo que podrá prescindir del producto o bien, cambiarlo por otro disponible, previa comunicación con el cliente.
- 3.1.6. Se cobrará al Usuario el monto de la factura por los productos entregados y los servicios asociados a la entrega de los productos, a través de las formas de pago establecidas. El precio del producto solicitado será el publicado en el sistema el día en que se efectuó el pedido;
- 3.1.7. La entrega se realizará dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la confirmación del pedido por correo electrónico a la dirección registrada. Si una vez coordinada la fecha y hora de entrega del pedido, el Usuario no se encuentra disponible en el lugar establecido, Dos Pinos esperará 5 minutos y de no encontrar al destinatario del pedido, se llevará todos los artículos comprados de regreso al punto de venta; en dicho caso Dos Pinos no se obliga a ir de nuevo a entregar los productos ni a reembolsarle el monto de la Compra, pues el incumplimiento de entrega es atribuible al Usuario.
- 3.1.8. Para efectos de control de calidad y manejo de reclamaciones, la unidad móvil designada para la entrega del pedido podrá estar equipada con equipo de grabación de audio o video, lo cual es autorizado por el Usuario por el simple hecho de dar por aceptados estos términos y condiciones.
- 3.1.9. La entrega de los pedidos tendrá las siguientes limitaciones:
  - Por su seguridad, para la entrega en establecimientos, edificios o casa de habitación, el encargado de la entrega de Dos Pinos no estará obligado a ingresar al recinto ni a almacenar el pedido dentro de éstos. La entrega será en la entrada del lugar o recepción.
  - El encargado de la entrega de Dos Pinos no estará obligado a subir el pedido más de un piso, si el acceso es con gradas y no se cuenta con ascensor eléctrico al momento de la entrega.
  - En caso de no existir estacionamiento para la unidad móvil en la dirección de entrega, no se estará obligado a estacionar la unidad móvil a una distancia mayor a los veinticinco metros, ni a dejarlo en lugares donde no se permita el estacionamiento. En estos casos el repartidor podrá retirarse del lugar sin realizar la entrega.

3.1.10. Para realizar la entrega Dos Pinos podrá utilizar terceros para la entrega de los pedidos, quienes no son empleados y son independientes a Dos Pinos

Si se consolida algunas de las circunstancias anteriores y por ello no se pudiese entregar el pedido, Dos Pinos podrá cancelar la entrega sin incurrir en ningún tipo de incumplimiento o responsabilidad.

### 3.2. Modalidad Pickup

- **Compras Dos Pinos Express:** El Usuario podrá elegir recolectar su pedido en las Heladerías, Autoservicios con mostrador (con atención a clientes) y en Dark Stores indicadas en la página web dentro del horario establecido en la página para cada establecimiento físico.
- **Compras AV Express:** El Usuario podrá elegir recolectar su pedido en los Almacenes Agroveterinarios indicados en el Sistema al momento de hacer su compra y dentro del horario de atención también indicados.

## 4. Horarios del servicio

4.1. **Horario de recepción de Pedidos:** El Sistema recibe pedidos en todo momento del día, todos los días de la semana. Sin embargo, esto no significa que el envío sea inmediato ni que se procesará la orden fuera de horas hábiles, ya que dependerá de los horarios disponibles del punto de despacho más cercano.

4.2. **Horario de Entrega de pedidos:** Los horarios aplicables serán los establecidos al momento de realizar el pedido según horario establecido de las tiendas y mostrados en el sistema. Los horarios de entrega dependerán de la ubicación del Usuario, la cantidad de artículos en el pedido, la demanda del servicio, y el día y hora de la semana en el que se realiza el pedido. Las entregas se realizarán dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la confirmación del pedido vía correo electrónico. El plazo de entrega aquí establecido podrá ampliarse debido a situaciones de caso fortuito o fuerza mayor tales como bloqueos de vías, accidentes de tránsito, huelgas, paros, desastres naturales, eventos climatológicos adversos, epidemias, pandemias, desperfectos mecánicos de las unidades de entrega, entre otros. En estos casos, el nuevo plazo de entrega será comunicado al Usuario.

## 5. Perfeccionamiento del Pedido

5.1. El usuario escogerá libremente los productos que desea en el sistema y deberá completar su información de compra (nombre completo, medio de pago, modalidad de entrega del producto, domicilio de entrega del producto, entre otros elementos a discreción de Dos Pinos).

5.2. Una vez escogidos tendrá la opción de confirmar su intención de compra a través de la aceptación de estos términos y condiciones y mediante el envío de su selección

presionando el botón correspondiente. Momento en el cual se le indicará que la compra se perfecciona con la verificación del domicilio y el envío de la notificación del artículo 5.2.1.

**5.2.1.** En caso de que se verifique que la dirección está dentro del área de cobertura, Dos Pinos aceptará el pedido y notificará al usuario que su pedido ha sido aceptado y confirmado e indicará los medios para coordinar la entrega de los productos.

- 5.3. Dos Pinos alistará el pedido según la compra electrónica realizada por el Usuario.
- 5.4. Dos Pinos no realizará cambios o modificaciones, salvo que el Usuario demuestre contra factura o comprobante de la compra, que la entrega contenía artículos incorrectos;
- 5.5. Una vez confirmado el pedido, si el cliente desea cancelar su pedido se debe comunicar con el equipo de soporte al número indicado en el sistema.
- 5.6. Una vez confirmado el pedido, en caso de que no exista disponibilidad de unidades del producto, se le consultará al Usuario cuál política de sustitución desea aplicar, la cual incluye las siguientes opciones: i) Sustituir el producto por uno de la misma categoría y precio; ii) Eliminar el producto de la orden; iii) Realizar la devolución del monto de los productos que no se encuentran disponibles; iv) Modificación de cantidades de los artículos del pedido.

## **6. Forma de pago**

**6.1. Para compras en Dos Pinos Express:** La compra podrá ser pagada electrónicamente con tarjeta de crédito o débito a través del Sistema. En los casos donde el monto a pagar sea menor a quince mil colones, podrá ser pagada en efectivo contra entrega.

**6.2. Para compras en AV Express:** La compra podrá ser pagada electrónicamente con tarjeta de crédito o débito a través del Sistema. No se aceptan pagos en efectivo o contra entrega.

**6.3.** Todas las formas de pago están sujetas a verificación y autorización. Las formas de pago autorizadas desde el Sistema son las siguientes:

1. Tarjetas de Crédito y Débito (Visa, MasterCard).
2. Tarjetas de Regalo válida y vigente.

**6.4.** Los sistemas de seguridad son efectivos, confiables y certificados, con el objeto de garantizar la seguridad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de los pagos realizados por los consumidores, a través de los sistemas de pagos electrónicos proveídos por Banco Bac San José, S.A.

Dos Pinos no asume responsabilidad por el uso de tarjetas de crédito robadas, esto debido a que el Sistema no puede negar la venta cuando el banco emisor ha autorizado la transacción y los datos registrados en el sistema de venta coincidan con los del registro.

## **7. Atención de incidentes y Devoluciones**

7.1. Dos Pinos entiende que cualquier persona que recibe el pedido está autorizada por el Usuario para recibir los Productos.

7.2 Para cualquier reclamo el cliente deberá contactarse con Dos Pinos a través del medio electrónico que se indica en el sistema o alternativamente al número de soporte indicado en el mismo ó al centro de contactos para proceder con la evaluación del reclamo en un plazo de 24 horas.

7.2.1 Todo reclamo o inconformidad con el contenido del pedido deberá ser realizada por el Usuario en el momento de Entrega, o más tardar en un plazo de 30 días cuando se trate de defectos no visibles. En consecuencia, no se aceptará ningún reclamo posterior a ese periodo, sin perjuicio de los derechos de retracto y garantía con los que cuenta el Usuario.

7.3. Los motivos o causales aceptados por Dos Pinos para devolución son:

7.3.1. El producto no corresponde a lo detallado en la factura o el pedido (presentación, sabor, unidades).

7.3.2. El producto no fue solicitado.

7.3.3. En el momento de la entrega el producto se encuentra vencido.

7.3.4. En el momento de la entrega el producto se encuentra en mal estado, está contaminado o está abierto.

7.3.5. Presencia de un cuerpo extraño dentro del empaque del producto, que sea ajeno a la naturaleza del mismo.

7.4. En caso de que existan reclamos o inconformidades, las mismas deberán ser interpuestas a través del Centro de Contactos a los teléfonos 2508 2525 / 2508 2500 o al correo [centrodecontactos@dospinos.com](mailto:centrodecontactos@dospinos.com) el cual tiene un horario de atención de lunes a Domingo, durante las 24 horas el día los 7 días a la semana, Dos Pinos tendrá un plazo de 72 horas para contactar al cliente y analizar su consulta.

7.5. Luego de radicada la solicitud de devolución, el Cliente obtendrá un número de caso proporcionado por el Centro de Contactos, con el que se realizará seguimiento al estatus y evolución de la solicitud.

7.4. En caso de solicitudes de devoluciones por aspectos de calidad, es necesario que el Cliente conserve el producto a efecto de que Dos Pinos pueda retirarlo y realizar los análisis correspondientes. En estos casos, Dos Pinos coordinará con el Cliente el retiro del producto en el lugar donde se entregó el pedido, para lo cual el Usuario deberá presentar la factura de la compra.

7.5. Luego de la evaluación de la solicitud de devolución se informará al Cliente sobre los resultados, en caso de ser negativa se comunicarán las razones de la negación de la devolución vía correo electrónico y/o telefónica.

Si la devolución fue aceptada, el cambio se realizará por un producto igual o se realizará el reintegro en la tarjeta de crédito o débito del monto correspondiente al valor del producto, siempre y cuando la devolución proceda de acuerdo con la política de devoluciones. En caso de devoluciones de dinero, el plazo para el reintegro del dinero dependerá de la entidad bancaria utilizada por el Usuario.

7.5. Para garantizar la inocuidad de nuestros productos, no es posible el retracto en la compra de aquellos que requieren cadena de frío.

## **8. Consultas**

8.1. Para cualquier consulta, comentario, duda aclaración; el Usuario deberá comunicarse a los teléfonos 2508 2525 / 2508 2500 de atención del cliente, o bien, al correo: [EXPRESS@DOSPINOS.COM](mailto:EXPRESS@DOSPINOS.COM)

## **9. Consentimiento Informado.**

9.1. La totalidad de la información proporcionada por los Usuarios será utilizada por Dos Pinos en el Sistema. Los Usuarios, al brindar sus datos y registrarlos en el Sistema, autorizan el acceso a dicha información, autorizando además el uso de los datos tanto para su análisis como para fines comerciales o de publicidad que no estén prohibidos.

## **10. Régimen de responsabilidad y garantías**

10.1 Dos Pinos no garantiza la disponibilidad en todo momento del acceso y continuidad del funcionamiento de la Sistema. Por ello, Dos Pinos no responderá de los daños y perjuicios

causados al Usuario que se deriven como consecuencia de la indisponibilidad, fallos de acceso y falta de continuidad de la Sistema.

10.1 Aunque ~~la~~ el Sistema incorpora las salvaguardas adecuadas para protegerlo y utiliza la tecnología estándar del sector para mantener y mejorar su seguridad e integridad y la de la información que contiene, Internet no es un medio inexpugnable.

10.2. En todo caso es responsabilidad del Usuario proteger sus dispositivos frente a posibles virus, malware, ataques de terceros o cualquier otro elemento informático dañino que pudiera afectar a su dispositivo móvil, habilitando para ello herramientas adecuadas para la detección y desinfección de programas informáticos dañinos.

Dos Pinos se esfuerza por ofrecer siempre a los Usuarios en la Sistema información actualizada, completa y exacta. Sin embargo, no toda la información ofrecida en la Sistema es responsabilidad de Dos Pinos.

## **11. Derechos de propiedad intelectual e industrial**

11.1. El Sistema y todo su contenido (texto, software, gráficos, etc.) son objeto de protección en aplicación de la normativa vigente en materia de Propiedad Intelectual y/o Industrial. Dos Pinos es el titular de todos los derechos de Propiedad Intelectual e Industrial sobre la Sistema y sus contenidos.

11.2. Queda prohibida cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, puesta a disposición y, en general, cualquier otro uso y/o acto de explotación de la Sistema y/o de sus contenidos, tenga o no fines comerciales, sin el previo consentimiento previo y expreso de Dos Pinos. Dos Pinos concede al Usuario una licencia temporal no exclusiva de uso de la Sistema y sus contenidos personal e intransferible con la única finalidad de que el Usuario pueda usar la Sistema y sus contenidos en los términos y condiciones pactados.

## **12. Duración y modificación**

12.1. Los presentes Términos y Condiciones estarán vigentes durante el tiempo que estén expuestas a los Usuarios, de manera que en cuanto sean modificadas o actualizadas total o parcialmente, las presentes condiciones dejarán de estar vigentes, siendo las nuevas condiciones de uso las que pasen a regular el uso de la aplicación.

12.2. Dos Pinos se reserva la facultad de revisar, modificar o actualizar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones, en cuyo caso informará debidamente a los Usuarios de dicho cambio con el fin de que puedan aceptar los nuevos términos y condiciones.

### **13. Fuero y ley aplicable**

13.1. Las presentes Condiciones están sometidas a la legislación costarricense. Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del Usuario.