

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES ALTER PHARMA CONTIGO

### 1. Bases legales y generalidades

El Programa de Soporte a Pacientes Alter Pharma Contigo (en adelante, “el Programa”) es implementado por CAP ALTER PHARMA INC. (en adelante, “Alter Pharma”), conforme a las leyes de protección al consumidor, salud, competencia leal y protección de datos personales vigentes en los países donde opera.

El objetivo es fomentar la adherencia al tratamiento médico prescrito y apoyar a los pacientes usuarios de medicamentos Alter Pharma mediante beneficios por su constancia de compra, bajo criterios de transparencia y ética.

### 2. Objeto y alcance del programa

El Programa busca recompensar la constancia de compra de medicamentos Alter Pharma a pacientes inscritos, mediante la entrega de productos gratuitos o beneficios equivalentes, conforme a las reglas establecidas.

Aplica únicamente en farmacias afiliadas al Programa y dentro del territorio nacional correspondiente.

### 3. Registro y elegibilidad

Podrán participar en el Programa:

Personas mayores de edad, o menores debidamente representados por su tutor legal.

Pacientes con prescripción médica vigente, cuando aplique.

Usuarios que adquieran medicamentos Alter Pharma en farmacias afiliadas y completen el registro voluntario a través de la página web o directamente en la farmacia.

El participante deberá aceptar expresamente estos términos y condiciones y proporcionar información verídica, exacta y actualizada.

### 4. Mecánica del programa y beneficios

Cada compra de medicamento Alter Pharma que realice el paciente debe ser registrada en la plataforma del Programa por la farmacia, presentando la factura original y, cuando aplique, la receta médica vigente.

Cada factura de compra debe ser registrada por la farmacia en la plataforma del programa dentro de las 72 horas siguientes de efectuada dicha transacción.

Cada compra registrada será adicionada según el esquema de acumulación vigente al paciente correspondiente.

Al acumular compras válidas de la misma presentación de un medicamento en un periodo definido, el paciente obtiene derecho a canjes gratuitos de la misma presentación del producto.

El canje podrá realizarse en cualquier farmacia afiliada al Programa.

Tras el canje, el ciclo de acumulación se reinicia.

Los beneficios son personales, intransferibles, no convertibles en efectivo ni canjeables por otros productos.

Cada factura de compra solo podrá registrarse una única vez en el programa.

Los productos participantes y los parámetros para realizar el canje de producto gratuito se detallan en la sección “Productos Participantes” en la página: [www.Alter-Pharma-Contigo.com](http://www.Alter-Pharma-Contigo.com).

#### 5. Vigencia y modificaciones

El Programa tendrá vigencia indefinida, pero Alter Pharma podrá modificar, suspender o finalizar total o parcialmente el Programa, sus beneficios o las condiciones de participación, informando al público a través de sus canales oficiales (sitio web, farmacias participantes o correo electrónico a usuarios registrados).

Los cambios surtirán efecto desde su publicación y no generarán derecho a indemnización o reclamo.

Las compras acumuladas tendrán una vigencia de doce (12) meses desde su registro.

El paciente contará con 30 días para hacer efectivo el canje gratuito al que tenga derecho después de alcanzar las compras requeridas para dicho canje.

#### 6. Obligaciones del paciente

El participante se compromete a:

Proporcionar información veraz y actualizada.

Registrar sus compras conforme a los procedimientos establecidos.

Presentar identificación oficial y receta médica (cuando aplique) al momento del canje.

Hacer uso adecuado de los beneficios del Programa, respetando su finalidad sanitaria.

#### 7. Prohibiciones y limitaciones

Queda prohibido:

Registrar compras de terceros o con fines colectivos.

Transferir, vender o comercializar los productos obtenidos por canje.

Utilizar facturas alteradas, ilegibles o fuera de plazo.

Cualquier intento de fraude, falsificación, uso indebido del Programa o incumplimiento de estos términos implicará la exclusión inmediata del participante, sin perjuicio de acciones legales adicionales.

## 8. Protección de datos personales

Alter Pharma garantiza que los datos personales serán tratados conforme a la Ley de Protección de Datos Personales aplicable en cada país (por ejemplo, Ley 8968 en Costa Rica), y utilizados únicamente para:

Administración, auditoría y operación del Programa.

Contacto con el participante para fines relacionados con su participación.

El paciente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) mediante solicitud escrita al canal oficial indicado en el sitio web del Programa.

Alter Pharma no compartirá los datos con terceros ajenos al Programa ni los utilizará con fines comerciales sin consentimiento previo.

Los datos personales serán conservados mientras el paciente mantenga su participación en el programa y, posterior a ello, por el periodo necesario para cumplir con obligaciones legales, de acuerdo con la política de retención de Alter Pharma y la legislación costarricense vigente, Ley 8968-2011 y su reglamento, sus datos serán guardados mientras continúe su participación en el programa. Si solicita ser excluido se guardarán de acuerdo con la política de retención de datos, que para Costa Rica es de 10 años.

## 9. Responsabilidad del organizador

Alter Pharma es responsable únicamente por el cumplimiento del Programa conforme a estos términos.

No se hace responsable por:

Fallas tecnológicas o administrativas fuera de su control.

Inventario insuficiente o interrupciones por causas de fuerza mayor.

Uso indebido o no prescrito del medicamento canjeado.

El uso del medicamento es responsabilidad exclusiva del paciente y debe seguir la prescripción de su médico tratante.

## 10. Suspensión, terminación y exclusión

Alter Pharma podrá suspender o dar por terminado el Programa, total o parcialmente, sin previo aviso, en casos de:

Fraude o falsificación de registros.

Incumplimiento de las condiciones de participación.

Decisiones administrativas o regulatorias.

Dicha suspensión no genera derecho a reclamo o compensación alguna.

### 11. Alcance territorial

El Programa y sus beneficios aplican únicamente en el territorio del país participante (por ejemplo, Costa Rica, Guatemala, Honduras o Panamá), y exclusivamente en las farmacias afiliadas oficialmente registradas en el Programa Alter Pharma Contigo.

### 12. Resolución de controversias y jurisdicción

Cualquier controversia o reclamo será resuelto, en primera instancia, mediante un proceso de conciliación directa con Alter Pharma.

De no alcanzarse un acuerdo, las partes se someterán a la jurisdicción de los tribunales competentes del país donde el paciente se haya inscrito, renunciando a cualquier otro fuero.

### 13. Disposiciones finales

La inscripción y participación en el Programa implican la aceptación total de estos términos y condiciones.

Cualquier situación no prevista será resuelta por Alter Pharma conforme a derecho y equidad.

Para consultas o soporte, los participantes podrán comunicarse a través de los canales oficiales del Programa publicados en el sitio web de Alter Pharma.