

## TERMINOS Y CONDICIONES

# ATTENZA DUTY FREE

---

1

### GENERALES

- El sitio web [www.attenza.net](http://www.attenza.net) y [Attenza Duty Free](#) pertenece a DUTY FREE DE PANAMÁ, Sociedad Anónima panameña, organizada y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá.
- ATTENZA DUTY FREE se reserva el derecho, a su sola discreción, de cambiar, modificar o remover total o parcialmente las presentes Condiciones de Uso en cualquier momento. ATTENZA DUTY FREE podrá en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificar los términos y condiciones, políticas o avisos, contenidos, información, configuración, servicios, productos, cantidades, entre otros.
- Es responsabilidad de cada usuario el verificar y consultar constantemente las presentes condiciones de uso a efecto de conocer dichos cambios o modificaciones. El uso continuo de nuestros productos y servicios mediante acceso a nuestro Sitio Web, significa que el usuario está de acuerdo con las condiciones de uso modificadas o adicionadas en ese momento. Mientras el usuario cumpla con las presentes condiciones de uso, ATTENZA DUTY FREE le concede el uso exclusivo, intransferible y limitado respecto al Sitio Web.
- En caso de que cualquier cláusula de las presentes condiciones de uso sea declarada nula, las demás cláusulas seguirán vigentes y se interpretarán teniendo en cuenta la voluntad de las partes y la finalidad misma de las presentes condiciones de uso.

### CONDICIÓN DEL SUSCRITO

- A través de su Sitio Web, [www.attenza.net](http://www.attenza.net), ATTENZA DUTY FREE proporciona información acerca de sus productos y servicios y ofrece u ofrecerá a sus SUSCRITOS la posibilidad de su contratación y/o reserva. Debido al contenido y la finalidad del Sitio Web, las personas que quieran beneficiarse de estos servicios deben contar con la condición de "SUSCRITO" suscriptor, la cual adquieren llenando el formulario de registro y siguiendo los pasos que ATTENZA DUTY FREE les comunicará por medio de correo electrónico para dichos efectos. La condición de SUSCRITO supone la adhesión por parte de éstos a las condiciones en la versión publicada en el momento en que se acceda al Sitio Web.
- En cualquier caso, existen páginas del Sitio Web accesibles a personas físicas o morales que no lleguen a registrarse ni inicien una reserva de producto (en adelante, "USUARIOS"). En este sentido, los

---

1

USUARIOS que accedan a estas partes del Sitio Web aceptan quedar sometidos a los términos y condiciones recogidos en estas condiciones de uso, en la medida que ello les pueda ser de aplicación.

•ATTENZA DUTY FREE por este medio hace del conocimiento de sus SUSCRITOS y USUARIOS que el contenido y uso de su Sitio Web está reservado y dirigido única y exclusivamente a un público mayor de 18 años y que el territorio en el que ATTENZA DUTY FREE acepta y entrega reservas.

#### **PRECIOS Y CONVERSIÓN DE MONEDA**

- Los precios publicados en WWW.ATTENZA.NET son en USD.

#### **DISPONIBILIDAD**

- ATTENZA DUTY FREE hará todo lo posible para complacer a todos sus suscritos y usuarios en la demanda de productos.
- Para el supuesto en que el producto no esté disponible después de haberse realizado la reserva, el SUSCRITO será informado por correo electrónico sobre la cancelación total o parcial de su pedido. La cancelación parcial del pedido debido a falta de disponibilidad no da derecho a la cancelación de la totalidad del pedido, de igual forma el pedido puede ser cancelado o reprogramado por el USUARIO. Si a raíz de esta cancelación el suscrito desea devolver el producto entregado, deberá referirse a y seguir los pasos señalados en el apartado Devoluciones de estas condiciones de uso. En cualquier caso, se entiende que esto puede suceder y Duty Free de Panamá no es responsable de los inconvenientes que estos casos puedan ocasionar al cliente.

#### **PAGO**

- El SUSCRITO está obligado a presentar una forma de pago válida al momento de retirar su pedido y presentar su pasaporte y boarding pass como identificación.
- El SUSCRITO le será cobrado el monto final al momento de retirar su pedido.
- Una vez formalizado el pedido, es decir, con la aceptación de las condiciones de uso y la confirmación del proceso de reserva, ATTENZA DUTY FREE enviará un correo electrónico al suscrito confirmando los detalles de la orden realizada.
- La titularidad, derecho de propiedad y entrega del producto se transfiere en la República de Panamá, y no en el país o lugar de destino.
- La factura de venta que corresponde al pedido estará disponible y se podrá ver en la página web [www.attenza.net](http://www.attenza.net), en la sección de “Mi cuenta”, “Historial de Reservas”.<sup>2</sup>

- El SUSCRITO deberá realizar el pago mediante efectivo, tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, y American Express).<sup>3</sup>

## **GARANTÍA**

- ATENZA DUTY FREE actúa en calidad de distribuidor de fabricantes o distribuidores mayoristas que garantizan que los productos que se comercializan en el Sitio Web [www.attenza.net](http://www.attenza.net) funcionan correctamente y no presentan defectos ni vicios ocultos que puedan hacerlos peligrosos o inadecuados para un uso normal. No obstante lo anterior, el uso que cada usuario o suscrito de a los productos es de su exclusiva responsabilidad, sin responsabilidad alguna de ATENZA DUTY FREE.
- El cliente es responsable de verificar en el momento de la entrega que su orden fue completa según su solicitud y los artículos entregados están en buen estado. Si el cliente tiene algún reclamo, por favor escribirnos dentro de los 5 días posteriores a su compra a: [contactenos@attenza.net](mailto:contactenos@attenza.net).
- La garantía perderá su vigencia en caso de defectos o deterioros causados por factores externos, accidentes, en especial, accidentes eléctricos, desgaste, instalación y utilización no conforme a las instrucciones del proveedor o fabricante.

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN**

- Para realizar una devolución, puede presentarse en alguna de nuestras tiendas máximo 30 días posteriores a la compra con el producto y la factura original para la inspección de nuestros supervisores. Si no viajará en este periodo de tiempo, por favor comuníquese al departamento de [Atención al cliente](#) vía “Contacto” en la página [www.attenza.net](http://www.attenza.net), dentro de los 5 días posteriores a su compra y se coordinará para resolver la situación de la manera más expedita posible.

## **INFORMACIÓN DEL PRODUCTO**

- Las descripciones de los productos expuestos en el Sitio Web se realizan en base a la información proporcionada por los proveedores de ATENZA DUTY FREE
- La información dada sobre cada producto, así como las fotografías o vídeos relativos a los mismos y los nombres comerciales, marcas o signos distintivos de cualquier clase contenidos en la página de ATENZA DUTY FREE, son expuestos en [www.attenza.net](http://www.attenza.net) a modo orientativo.

## **PLAZOS, LUGAR DE ENTREGA**

- ATTENZA DUTY FREE se compromete a entregar el producto en perfecto estado en el mostrador preferencial de la tienda principal en el Aeropuerto Internacional de Tocumen, Panamá. Frente a la puerta de embarque #23
- Para poder hacer la entrega, es indispensable que el SUSCRIPTOR indique sus datos de vuelo.
- La orden de reserva será procesada 48 horas antes de la fecha/hora de su vuelo.
- En el caso de retrasos en la entrega de los pedidos que se puedan atribuir a ATTENZA DUTY FREE, el SUSCRIPTOR podrá reprogramar o cancelar su pedido desde la página [www.attenza.net](http://www.attenza.net) su pedido en la sección “Mi cuenta”, “Historial de Reservas”.
- Se entiende que pueden existir regalos por compra y promociones en las tiendas vinculadas a productos específicos o promociones de temporada. Attenza Duty Free hará todo lo posible por que dichos regalos o promociones estén disponibles para los clientes que hacen reservas en línea pero dada la cantidad limitada de estas promociones y el tiempo disponible para reservas antes del viaje, no se podrá garantizar que al momento de retirar la reserva, los regalos y/o promociones estén disponibles.

#### **POLÍTICAS DE PRIVACIDAD**

- Sus datos personales Los datos de todos los suscriptores serán procesados e incorporados a una base de datos titularidad de ATTENZA DUTY FREE, S.A.
- La información de registro en la página la usamos solo para conocer a nuestros clientes, para comunicarnos contigo y poder entregar una experiencia personalizada. No compartimos tu información con ningún tercero. Tus datos de registro son guardados en nuestros servidores de forma segura y cifrada.
- Los datos personales son necesarios para que ATTENZA DUTY FREE pueda atender las órdenes solicitadas por los SUSCRITOS, así como tu nombre, apellido, datos de contacto, documento de identificación. Si voluntariamente utilizas nuestros servicios, estas manifestando tu consentimiento explícito para que ATTENZA DUTY FREE procesen tus datos como aquí se explica.
- Serán utilizados con la siguiente finalidad:
- Facilitarte la información que nos hayas solicitado.
- En el caso de que reserves un producto o contrates un servicio, perfeccionar, cumplir y controlar el correcto cumplimiento del contrato.
- Cumplir con las obligaciones legales de DUTY FREE DE PANAMA, S.A.
- Mandarte comunicaciones promocionales, en el caso de que así lo hubieras solicitado expresamente (te enviaremos comunicaciones promocionales relacionadas con cualquier producto o

<sup>45</sup>servicio disponible en nuestra web, por cualquier medio (i.e. postal, telefónico, email o cualquier otro medio electrónico).

- En el supuesto de fusión, compraventa, joint-venture, cesión global de activos y pasivos u otra operación societaria, tus datos pasarán a ser controlados por la sociedad que resulte de dicha operación societaria, para los mismos fines que los aquí especificados (salvo que (i) acordemos otra cosa contigo, o (ii) lo imponga la legislación aplicable).
- Podrás contactarnos en nuestro domicilio social detallado al inicio de esta sección, y en [contactenos@attenza.net](mailto:contactenos@attenza.net) con el propósito de ejercer tus derechos de acceso, rectificación, cancelación y/u oposición (sin perjuicio del procedimiento de opt-out específico para las comunicaciones promocionales con fines publicitarios por medios electrónicos).
- Antes de que nos facilites cualquier dato de terceros, debes haberles informado y haber obtenido su consentimiento para ello, de acuerdo con esta Política de Privacidad. En el caso que utilices nuestros servicios gratuitos para mandar mensajes a tus amigos, deberás asegurarte que ellos aceptan recibir dichos mensajes. No deberás usar este servicio para llevar a cabo envíos masivos de spam o violar la privacidad de algún individuo. ATTENZA DUTY FREE no toma ninguna decisión en relación a este envío y sólo seguirá tus instrucciones. El envío será inmediato, por lo que no será posible la posterior corrección de la dirección referida. Debes saber que las medidas de seguridad de nuestros sistemas para la prestación de este servicio son de nivel básico.
- ATTENZA DUTY FREE realizará cambios en su Política de Privacidad de tanto en cuanto. Si estos cambios afectaran a tus derechos te informaremos de los mismos por email (a la última dirección que nos facilitaste). En cualquier caso, la Política de Privacidad revisada estará siempre accesible en la web.
- COOKIES: Una cookie es un fragmento de información que la página web transfiere y que se almacena en el archivo de cookies del navegador en el disco duro del ordenador para que la página web que lo envió pueda recordarte. ATTENZA DUTY FREE las usa en su página web.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL**

- ATTENZA DUTY FREE tiene todos los derechos sobre el contenido, diseño y código fuente del Sitio Web y, en especial, con carácter enunciativo pero no limitativo, sobre las fotografías, imágenes, textos, logos, diseños, marcas, nombres comerciales y datos que se incluyen en el mismo.
- Estos derechos están protegidos por la legislación vigente Panameña e internacional relativa a la propiedad intelectual e industrial.

- Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, el contenido de este Sitio Web también tiene la consideración de programa informático, y por lo tanto, le resulta también de aplicación toda la normativa Panameña e internacional vigente en la materia.
- Queda expresamente prohibida la reproducción total o parcial de este Sitio Web, ni siquiera mediante un hiperenlace, ni de cualquiera de sus contenidos, sin el previo permiso expreso y por escrito de ATTENZA DUTY FREE.
- Asimismo, queda totalmente prohibida la copia, reproducción, adaptación, modificación, distribución, comercialización, comunicación pública y/o cualquier otra acción que comporte una infracción de la legislación vigente panameña y/o internacional en materia de propiedad intelectual y/o industrial, así como el uso de los contenidos del Sitio Web si no es con la previa autorización expresa y por escrito de ATTENZA DUTY FREE.
- ATTENZA DUTY FREE informa que el solo hecho de acceder y consultar el Sitio Web no concede licencia, autorización o derecho implícito alguno sobre los derechos de propiedad intelectual y/o industrial o sobre cualquier otro derecho o propiedad relacionado, directa o indirectamente, con los contenidos incluidos en el Sitio Web.
- Igualmente, las marcas comerciales, nombres, enseñas y lemas comerciales, logotipos y marcas de servicio (llamadas colectivamente "marcas") y demás derechos de propiedad intelectual que aparecen en esta página web, están registrados por ATTENZA DUTY FREE o por los propietarios de las respectivas marcas y son propiedad de cada uno de ellos respectivamente. Nada de lo contenido en este sitio web debe ser interpretado como el otorgamiento de cualquier licencia o derecho a usar cualquier marca sin el permiso previo y por escrito de ATTENZA DUTY FREE o de la posible marca de terceros que se quiere utilizar. Está prohibido el uso, la reproducción, copia, modificación, distribución, divulgación, venta, exhibición pública por cualquier medio, comunicación total o parcial de la propiedad intelectual contenida en el sitio web, sin la previa y escrita autorización por parte de ATTENZA DUTY FREE o de los propietarios de las respectivas marcas. En caso de uso no autorizado de los derechos de propiedad intelectual por parte del usuario, el usuario indemnizará y será responsable por todos los daños y perjuicios y cancelará todos los derechos a los que haya lugar, a ATTENZA DUTY FREE o a los propietarios de las marcas, al igual que será sujeto de las acciones civiles, penales y demás acciones legales a las que hubiere lugar.

Además, todos los gráficos, marcas comerciales, nombres, enseñas y lemas comerciales, logotipos, fotografías, publicidad, diseños, voces, videos, textos, grabaciones, planos, creaciones, informes y demás información contenida en el sitio web son de ATTENZA DUTY FREE o de terceros que autorizaron a ATTENZA DUTY FREE su explotación y su uso.<sup>67</sup>

## ACCESO A NUESTROS CONTENIDOS

- Los usuarios son íntegramente responsables de su conducta, al acceder a la información del Sitio Web, mientras naveguen en el mismo, así como después de haber accedido a éste.
- Como consecuencia de lo anterior, los usuarios son los únicos responsables ante ATTENZA DUTY FREE y ante terceros de:
  - las consecuencias que se puedan derivar de una utilización, con fines o efectos ilícitos o contrarios a las presentes condiciones de uso de cualquier contenido del Sitio Web, elaborado o no por ATTENZA DUTY FREE, publicado o no bajo su nombre de forma oficial;
  - así como de las consecuencias que se puedan derivar de la utilización contraria al contenido de las presentes Condiciones de Uso y lesiva de los intereses o derechos de terceros, o que de cualquier forma pueda dañar, inutilizar o deteriorar el Sitio Web, la reputación de ATTENZA DUTY FREE y/o de los productos y servicios que ésta ofrece en el Sitio Web o sus servicios, o impedir el normal disfrute por otros Suscriptores y/o Usuarios.
- ATTENZA DUTY FREE se reserva el derecho a actualizar los contenidos cuando lo estime conveniente, así como a eliminarlos, limitarlos o impedir el acceso a ellos, de manera temporal o definitiva, así como denegar el acceso al Sitio Web a los SUSCRIPTORES Y USUARIOS que hagan un mal uso de los contenidos y/o incumplan con cualesquiera de las CU que aparecen en el presente documento.
- ATTENZA DUTY FREE informa que no garantiza:
  - que el acceso al Sitio Web y/o a las páginas de enlace sea ininterrumpido o libre de error;
  - que el contenido o software al que los SUSCRIPTORES Y USUARIOS accedan a través de internet o del Sitio Web de las páginas de enlace no contengan error alguno, virus informático u otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema o en los documentos electrónicos y archivos almacenados en su sistema informático o cause otro tipo de daño;
  - el aprovechamiento que de la información o contenido de este Sitio Web o páginas de enlace que los SUSCRIPTORES Y USUARIOS pudieran realizar para sus propósitos personales.<sup>8</sup>

- La información contenida en este Sitio Web debe ser considerada por los SUSCRIPTORES Y USUARIOS como divulgativa y orientadora, tanto con relación a su finalidad como a sus efectos, motivo por el cual:
- ATTENZA DUTY FREE no garantiza la exactitud de la información contenida en este Sitio Web y por consiguiente no asume responsabilidad alguna sobre los posibles perjuicios o incomodidades para los SUSCRIPTORES Y USUARIOS que pudiesen derivarse de alguna inexactitud presente en el Sitio Web.

#### **NUESTRA RESPONSABILIDAD**

- ATTENZA DUTY FREE no asume responsabilidad alguna derivada, a título enunciativo pero no limitativo:
  - De la utilización que los SUSCRIPTORES o USUARIOS puedan hacer de los materiales de este Sitio Web o páginas de enlace, ya sean prohibidos o permitidos, en infracción de los derechos de propiedad intelectual y/o industrial de contenidos del Sitio Web o de terceros.
  - De los eventuales daños y perjuicios a los Suscriptores o Usuarios causados por un funcionamiento normal o anormal de las herramientas de búsqueda, de la organización o la localización de los contenidos y/o acceso al Sitio Web y, en general, de los errores o problemas que se generen en el desarrollo o instrumentación de los elementos técnicos que el Sitio Web o un programa facilite al Usuario.
  - De los contenidos de aquellas páginas a las que los Suscriptores o Usuarios puedan acceder desde enlaces incluidos en el Sitio Web, ya sean autorizados o no.
  - De los actos u omisiones de terceros, con independencia de que estos terceros pudiesen estar unidos a ATTENZA DUTY FREE mediante vía contractual.
  - Del acceso de menores de edad a los contenidos incluidos en el Sitio Web, siendo responsabilidad de sus progenitores o tutores ejercer un control adecuado sobre la actividad de los hijos o menores a su cargo o bien instalar alguna de las herramientas de control del uso de Internet con el objeto de evitar (i) el acceso a materiales o contenidos no aptos para menores, así como (ii) el envío de datos personales sin la previa autorización de sus progenitores o tutores.
  - De las comunicaciones o diálogos en el transcurso de los debates, foros, chats y comunidades virtuales que se organicen a través de o entorno al Sitio Web y/o páginas de enlace, ni responderá, por tanto, de los eventuales daños y perjuicios que sufran los



<sup>9</sup>Suscriptores o Usuarios particulares y/o colectivos a consecuencia de dichas comunicaciones y/o diálogos.<sup>10</sup>

- ATENZA DUTY FREE no será responsable en ningún caso cuando se produzcan:
- Errores o retrasos en el acceso al Sitio Web por parte del Suscriptor a la hora de introducir sus datos en el formulario de pedido, la lentitud o imposibilidad de recepción por parte de los destinatarios de la confirmación del pedido o cualquier anomalía que pueda surgir cuando estas incidencias sean debidas a problemas en la red Internet, causas de caso fortuito o fuerza mayor y cualquier otra contingencia imprevisible ajena a la buena fe de ATENZA DUTY FREE.
- Fallos o incidencias que pudieran producirse en las comunicaciones, borrado o transmisiones incompletas, de manera que no se garantiza que los servicios del Sitio Web estén constantemente operativos.
- De los errores o daños producidos al Sitio Web por un uso del servicio ineficiente y de mala fe por parte del Suscriptor.
- De la no operatividad o problemas en la dirección de correo electrónico facilitada por el Suscriptor y/o Usuario para el envío de la confirmación del pedido.
- En todo caso, ATENZA DUTY FREE se compromete a solucionar los problemas que puedan surgir y a ofrecer todo el apoyo necesario al SUSCRIPTOR y/o USUARIO para llegar a una solución rápida y satisfactoria de la incidencia.
- Asimismo, ATENZA DUTY FREE tiene derecho a realizar durante intervalos temporales definidos, campañas promocionales para promover el registro de nuevos miembros en su servicio. ATENZA DUTY FREE se reserva el derecho de modificar las condiciones de aplicación de la promociones, prorrogarlas comunicándolo debidamente, o proceder a la exclusión de cualquiera de los participantes de la promoción en el supuesto de detectar cualquier anomalía, abuso o comportamiento poco ético en la participación de los mismos.

#### **LEGISLACION APLICABLE**

- Todos los términos y condiciones, las políticas y las comunicaciones se regirá e interpretara de acuerdo con las leyes Panameñas, sin dar efecto a cualquier principio de conflicto de leyes. El usuario se somete a la jurisdicción exclusiva de Panamá en relación con las controversias que surjan con respecto al sitio web o cualquiera de los términos y condiciones, políticas y avisos o cualquier asunto relacionado.

- Cualquier controversia relacionada con las presentes condiciones de uso, así como la interpretación y la ejecución de dicho convenio, se regirá e interpretará de acuerdo con las reglas del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá.<sup>11</sup>