

AVISO DE PRIVACIDAD – Programa Alter Contigo

1. Responsable del tratamiento

CAP ALTER INC., (en adelante, “Alter Pharma”), con domicilio en Santa Ana, 200 metros norte de la Cruz Roja, Edificio Plaza Murano, piso 9, oficina 96, es responsable del tratamiento de sus datos personales recabados en el marco del Programa de soporte a pacientes "Alter Pharma Contigo".

El programa Alter Contigo brinda asesoría y asistencia en temas de salud tanto a pacientes con prescripción o indicación médica y sin prescripción médica de diferentes fármacos, con el objetivo de favorecer la prevención y la adhesión al tratamiento, incluyendo mecánicas de canje cuando apliquen. Para participar, se requiere el tratamiento de ciertos datos personales que permitan su identificación y la administración de su experiencia en el programa.

De acuerdo con la Ley N.º 8968 y su Reglamento, este Aviso de Privacidad explica las finalidades del tratamiento—entre ellas su registro, la aceptación de las condiciones de uso y las demás actividades descritas—y garantiza que su información se gestionará con medidas de seguridad adecuadas. Al proporcionar sus datos por medio del programa Alter Contigo, el portal www.alter-pharma-contigo.com o el teléfono +506 70651011, usted otorga su consentimiento expreso para el tratamiento de su información conforme a este Aviso y a los términos del programa.

2. Finalidades del tratamiento de los datos personales

Los datos personales recabados a través de la inscripción y participación en “Alter Contigo”, tanto en la plataforma web como por otros medios, serán tratados para las siguientes finalidades:

- Registrar y gestionar su participación en el programa, incluyendo la creación de una cuenta de usuario.
- Administrar y mantener un registro de compras de medicamentos de Alter Pharma realizados por el paciente.
- Llevar el historial de productos gratuitos obtenidos según los criterios de acumulación de compras definidos por el programa.
- Brindar acceso a beneficios, promociones, recompensas y servicios de apoyo para pacientes.
- Contactar al paciente para enviar información relevante sobre el programa, productos, servicios o cambios en términos y condiciones, así como el envío de publicidad, promociones y comunicaciones sobre los productos o servicios.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias y contractuales aplicables, incluyendo requerimientos de las autoridades de salud y farmacovigilancia.
- Realizar estudios estadísticos, métricas y análisis internos para mejorar el programa y los servicios ofrecidos.
- Detectar, investigar y prevenir fraudes, actividades indebidas u operaciones no autorizadas dentro del programa.

3. Datos personales recolectados

Podrán incluir, según el caso y siempre que sean necesarios para el cumplimiento de las finalidades antes descritas:

- Identificación y contacto (nombre, apellidos, fecha de nacimiento, documento de identidad, teléfono, domicilio, género, correo electrónico, información transaccional).
- Información relacionada con la salud y prescripción (cuando aplique).
- Historial de compras/acumulación de medicamentos y productos canjeados.
- Datos de navegación y autenticación en la plataforma web.
- Otra información proporcionada voluntariamente por el paciente relacionada con su participación en el programa.

Podemos recabar sus datos personales: (a) directamente de usted; (b) al usar nuestro sitio o servicios en línea; (c) de fuentes legales permitidas; y (d) al participar en promociones o solicitar servicios.

4. Base legal y consentimiento

El tratamiento se basa en la Ley 8968, su reglamento, así como en el consentimiento informado del titular de los datos, recabado electrónicamente junto con su inscripción. En algunos casos, el tratamiento podrá realizarse para cumplir obligaciones legales o contractuales.

5. Transferencia y destinatarios de datos

Sus datos personales podrán ser compartidos con:

- Prestadores de servicios encargados de apoyar la operación del programa (empleados de la compañía en áreas de soporte tecnológico, distribución de productos, call center, análisis de datos, administración del programa, entre otros), quienes tratarán los datos en nombre de Alter Pharma bajo acuerdos de confidencialidad y cumplimiento de la normativa de protección de datos.
- Autoridades de salud y entes reguladores, conforme lo establezca la legislación vigente.
- Empresas afiliadas o relacionadas con Alter Pharma únicamente para las finalidades del programa y bajo las garantías legales adecuadas, como proveedores, contratistas, socios comerciales, y de servicio, quienes se constituyen como responsables del tratamiento de sus datos personales, quienes tendrán en forma exclusiva el acceso a sus datos personales para realizar sus funciones que brinda a la compañía.
- En caso de transferencias internacionales o a terceros países, Alter Pharma adoptará las medidas contractuales y técnicas necesarias para proteger la privacidad de los participantes.

La compañía no vende ni venderá su información personal. En caso de venta total o parcial de una línea de producto o división, su información podrá trasladarse al comprador, quien pasará a ser el responsable del tratamiento conforme a la ley.

La compañía podrá revelar datos personales ante requerimientos legales o regulatorios, decisiones judiciales, motivos de seguridad o para proteger derechos y bienes y hacer valer o defender pretensiones legales, de conformidad con la Ley 8968-2011, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

6. Conservación de los datos

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 guardaran de acuerdo a la política de retención de datos, que para Costa Rica es de 10 años.

7. Ejercicio de derechos ARCO y contacto

El titular de los datos tiene derecho a acceder, rectificar, cancelar u oponerse (derechos ARCO) al tratamiento de sus datos personales, así como a revocar su consentimiento en cualquier momento, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Ley 8968-2011. Para ejercer estos derechos o realizar consultas, puede contactarse al correo: altercontigo@alter-pharma-la.com o al teléfono +506 70651011. Alter Pharma dará respuesta en los plazos y términos establecidos por la normativa aplicable.

8. Seguridad de la información

Alter Pharma implementa medidas de seguridad técnicas, administrativas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales de sus participantes contra accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones, divulgación o destrucción indebida.

9. Cambios al aviso de privacidad

Alter Pharma podrá modificar el presente aviso de privacidad. Las modificaciones serán informadas a través de la plataforma web y/o los medios de contacto proporcionados. El uso continuado del programa posterior a las modificaciones se considerará como aceptación de las mismas.

10. Legislación aplicable y jurisdicción

El presente aviso se rige por la legislación de la República de Costa Rica. Cualquier disputa se resolverá ante los tribunales competentes de San José, Costa Rica.