

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Las presentes términos y condiciones generales de venta regirán las relaciones contractuales entre **LABORATORIO EXPRESS, INC.** sociedad anónima, debidamente inscrita al Folio Mercantil No. 155636345, aprobado mediante Resolución No. 27 de 30 de Septiembre de 2021, otorgada por el Consejo Técnico de Salud del Ministerio de Salud de la República de Panamá, y su empresa asociada **SALUD EXPRESS, INC.** sociedad anónima debidamente inscrita al Folio Mercantil No. 155722605, aprobada mediante Resolución 2515 de 11 de Octubre de 2022, otorgada por la Dirección General de Salud Pública, del Ministerio de Salud de la República de Panamá y sus **PACIENTES o CLIENTES**. Los cuales aceptan estar sujetos a los términos y condiciones establecidos en este documento.

A los presentes efectos y al objeto de dotarlo de una mayor claridad, se entiende por:

- **“Cliente”, “Paciente” o “Usuario”**. Toda persona física o jurídica que adquiera servicios de forma presencial, a través de las plataformas virtuales, redes sociales, servicios tercerizados (buscar sinónimo) o sitio web, para uso profesional y que no tenga la consideración de consumidor.

Entiéndase por consumidor aquella persona natural, jurídica o entidades sin personería jurídica que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

- **“Servicios Médicos”**: Totalidad de servicios, productos o asesorías, que se proporcionan al individuo para prevenir, tratar o rehabilitar una enfermedad.
- **“Servicios de Laboratorio”**: Servicios de análisis clínico que intermedian muestras biológicas humanas y que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades.
- **Sucursales: Laboratorio y Clínica Express** cuentan con dos sucursales ubicadas en Camino Real de Bethania y Transístmica y Vía Israel a un costado del Sunset Street Mall y Colegio Richard.
- **“Sitio Web – App”**: Toda referencia a e-commerce deberá entenderse hecha a través de www.clinica.express o el App **“Asistente de Laboratorio”**
- **“Orden de Compra” – “Cotización” – “Presupuesto” – “Pedido”**: Actividad realizada por el cliente para solicitar la compra de algún producto o servicio.

La contratación de los servicios de **Laboratorio Express y Clínica Express**, se regirán por los términos y condiciones aquí expuestas, salvo que, se acuerden condiciones particulares previamente pactadas con **El Cliente**. No se aceptarán en ningún caso las condiciones generales de la contratación de **El Cliente** que estén en contradicción o diverjan de las presentes en este documento.

I. DISPOSICIONES PRELIMINARES

1. Normas de Contratación de Servicios

El presente documento regula los Términos y Condiciones Generales de Venta de los productos y servicios suministrados por **Laboratorio Express y Clínica Express**, estando su objeto y demás condiciones expuestas a continuación.

Para solicitar los productos ofrecidos por **Laboratorio Express y Clínica Express**, de manera presencial o a través de su Website es necesario, así como la aceptación expresa de las presentes Condiciones.

Laboratorio Express y Clínica Express, otorgaran al cliente acceso a sus herramientas o funcionalidades según los servicios contratados.

2. Objeto

Los presentes Términos y Condiciones Generales regulan la adquisición de los productos ofertados a través de las redes sociales, o cualquier otro medio de comunicación masiva, incluyendo el sitio web **www.clinica.express**, constituyendo el marco jurídico que desarrolla la relación contractual, al objeto de informar al cliente de manera clara y comprensible de la información relevante sobre las condiciones jurídicas y económicas que surtirán efecto a partir del momento de la formalización de la compra.

3. Partes contratantes

Laboratorio Express es una sociedad mercantil cuya actividad, a los presentes efectos, consiste en brindar accesibilidad a las diferentes pruebas utilizadas en el diagnóstico clínico, entre otras características, publicitadas en el website. A su vez **Clínica Express** es una sociedad mercantil, dedicada a ofrecer servicios de salud especializados, entre otros servicios adicionales los cuales se encuentran descritos en el portal web.

De igual manera, se entiende por **Cliente o Paciente** (destinatario final) cualquier persona física o jurídica, que adquiera cualquiera de los servicios o productos que ofrece **Laboratorio Express y Clínica Express**.

II. PROCESO DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Productos y Servicios

Laboratorio Express y Clínica Express reservan para sí, el derecho de adecuar la oferta comercial presentada (modificaciones sobre productos, precios, promociones y otras condiciones comerciales y/o de servicio) en cualquier momento.

Laboratorio Express y Clínica Express realizaran esfuerzos ingentes a fin de garantizar que la información compartida por las plataformas, redes sociales y cualquier medio de comunicación masiva sea veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a la voluntad de **Laboratorio Express y Clínica Express** se procedería inmediatamente a su corrección.

2. Reserva de los Servicios

En caso que las promociones u ofertas de servicios, recojan condiciones particulares, se considerará que las mismas son adicionales y prevalecerán sobre las Condiciones Generales de Contratación en caso de discrepancia.

Al hacer una compra el Cliente adquiere los Servicios que ha seleccionado bajo la aplicación de los presentes Términos y Condiciones Generales de Contratación. La aceptación está sujeta, entre otros aspectos, a la verificación de disponibilidad y a la confirmación de los detalles de pago. La aceptación por parte de **Laboratorio Express y Clínica Express** se notificará al Cliente mediante la "Confirmación de Pedido", el cual será remitido vía email o a través de WhatsApp.

Tras la Confirmación del Pedido por parte de **Laboratorio Express y Clínica Express**, el cliente podrá solicitar la emisión de la factura de forma electrónica,

que será facilitada en formato PDF. Para cada entrega, se informará de la posibilidad de obtener la citada factura en formato electrónico o en su defecto cómo solicitar su emisión en formato papel.

El total a pagar por el Servicio contratado, aparecerá de manera clara y visible con carácter previo a la confirmación del pedido. Dicho importe será confirmado en el mensaje vía correo electrónico, WhatsApp o con un documento entregado de manera presencial de "Confirmación de pedido".

3. Pagos y Facturación.

Los precios publicados en nuestra página web o a través de cualquier medio de comunicación masiva implementado, serán siempre válidos excepto en caso de contener errores tipográficos, lo que será debidamente comunicado y será advertido a los clientes en el momento que pueda ser identificado.

El Cliente hará el pago de los productos o servicios adquiridos mediante transferencia bancaria a la cuenta de **Laboratorio Express y Clínica Express** que aparecerá contemplada en la factura de compra, o mediante tarjeta de crédito según convenga el cliente. A su vez podrá efectuar su pago a través de Yappy o Páguelo Fácil.

Laboratorio Express y Clínica Express emitirán una factura electrónica la cual será comunicada al cliente mediante correo electrónico o a través de WhatsApp en un documento PDF, amparado por la Ley 256 de 26 de noviembre de 2021 que modifica artículos de la Ley 76 de 1976, por el que se regulan las obligaciones de facturación, reconociendo a las facturas emitidas electrónicamente validez jurídica a todos los efectos, siempre que se realicen con los requisitos legales establecidos.

Todos los precios publicados por **Laboratorio Express y Clínica Express** o cotizados por los representantes de este, pueden modificarse en cualquier momento sin previo aviso. Todos los precios están sujetos a ajustes debido a especificaciones, cantidades, materias primas, costos de producción, arreglos de envío u otros términos o condiciones que no forman parte de la cotización original.

En caso de estar facultado para el reclamo de alguna exención o descuento, debe proporcionar un certificado válido firmado o cualquier tipo de documento/aval del ente respectivo, sin importar su jurisdicción. **No aplican descuentos para productos o servicios que se encuentre en promoción.**

Laboratorio Express y Clínica Express se reservan el derecho de exigir a **El Cliente** el pago total o parcial por adelantado u otra garantía que sea satisfactoria, en cualquier momento que crea de buena fe. La condición financiera de **El Cliente** no justifica los términos de pago especificados. **Laboratorio Express** puede suspender el crédito y negarse a aceptar o completar cualquier orden de compra de algún servicio emitida hasta que se paguen todas las cantidades vencidas.

III. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Cada parte reconoce que tendrá acceso a informaciones técnicas y comerciales de la otra parte. Estas informaciones tendrán la consideración de confidenciales, y no podrán ser reproducidas, utilizadas, vendidas, licenciadas, publicadas o reveladas, entre otros, a terceras personas, sin autorización expresa de la otra parte, ni podrán ser utilizadas para cualquier finalidad distinta al otorgamiento o uso de los servicios, u otras finalidades previstas en el Contrato.

En el caso de que sea previsto por la legislación que rige la actividad y exista una obligación para con **Laboratorio Express y Clínica Express** de revelar información relacionada a la salud del cliente o paciente, le será comunicado al mismo, para que tome las acciones que considere pertinente.

Laboratorio Express y Clínica Express podrá compartir información relativa a **El Cliente o Paciente** a los efectos de gestionar los Servicios con cualquier corporación perteneciente a su grupo de sociedades, entidades públicas o con otras empresas que lleven a cabo actividades vinculadas a **Laboratorio Express y Clínica Express**.

Las partes se obligan a tratar los datos de carácter personal a los que tengan acceso o que sean objeto de tratamiento en cumplimiento de la normativa aplicable en materia de privacidad y protección de datos personales, incluyendo, entre otras, la Ley 81 de 2019, el Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, las Directrices de Privacidad de la OCDE de 1981, Los Principios de Protección de Datos para Iberoamérica de la OEA de 1996, entre otras normas de carácter internacional.

IV. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

El Cliente se compromete en todo momento a facilitar información veraz sobre los datos solicitados en el formulario de reserva de cita, Pre-Registro o cualquier documentación que deba ser completada previo a la prestación de un servicio o al adquirir algún producto, y a mantenerlos dichos datos actualizados en todo momento.

El tiempo de entrega de resultados dependerá de cada análisis, razón por la cual, el cliente o paciente debe consultar esta información al momento de registrar y cancelar su orden de exámenes.

El Cliente se compromete a aceptar todas las disposiciones y condiciones recogidas en los presentes Términos y Condiciones Generales de Contratación, entendiéndose que recogen la mejor voluntad de servicio posible para el tipo de actividad que desarrollan **Laboratorio Express y Clínica Express**.

V. POLITICA DE DEVOLUCIONES

Los productos y servicios, una vez hayan sido recibidos por el Cliente, Paciente o Subsidiario, se darán por finalizados sin reembolsos o reclamaciones posteriores de tipo económico.

Las devoluciones que se soliciten sobre productos o servicios que hayan sido cancelados en el tiempo establecido y que fueron pagados mediante tarjeta de crédito, tendrán una penalización del 5%.

En caso de que un pago no se haya realizado por medio de Tarjeta de crédito, y de que sea posible realizar un reembolso, la única forma de reembolso será la transferencia bancaria electrónica (Banca en Línea) a la cuenta del consumidor. No se realizarán reembolsos en efectivo u otros medios.

Estas políticas de devoluciones estarán supeditadas a que el cliente notifique cualquier cancelación a **Clínica Express y Laboratorio Express** en un periodo no mayor de veinticuatro (24) horas posteriores a la realización del pago. (Aplica para Pruebas y Atenciones a domicilio)

En caso de atenciones médicas o pruebas en nuestras sucursales, el cliente deberá realizar su cancelación con al menos dos (2) horas previas a la hora de la cita pactada, recibiendo una penalización del 25%.

En caso de que el consumidor no desee continuar con algún servicio o producto, una vez se haya iniciado el proceso de atención se le reembolsará el valor del mismo, sin embargo, los costos de movilización, insumos, cualesquiera otros costos generados al momento de la compra del producto o servicio rechazado, serán deducidos de la devolución por concepto de costo administrativo.

Estas políticas de devoluciones solo serán aplicables en los siguientes escenarios:

1. Al presentar oportunamente una factura original.
2. Cuando no hayan transcurrido más de 24 horas desde que se llevo a cabo la atención o compra de algún producto o servicio.
3. No ser un producto, servicio y/o previamente declarado como no reembolsable.
4. Que exista un error en la facturación que pueda ser constatado.
5. Que el producto o servicio pagado no haya sido el recibido.

Clínica Express y Laboratorio Express revisarán las solicitudes de reembolso o devoluciones, y las harán efectiva en un plazo no mayor de 30 días, posteriores a la realización del pago. Una vez se hayan agotado todas las instancias administrativas y las revisiones por parte del Departamento de Contabilidad. Todo reembolso o devolución debe hacerse a través de una solicitud enviada al correo electrónico contabilidad@laboratorioexpress.com.

VI. RESPONSABILIDAD DE LABORATORIO EXPRESS Y CLINICA EXPRESS.

Estos términos especifican el alcance máximo de las obligaciones y responsabilidades de **Laboratorio Express y Clínica Express** con respecto a la provisión de los Productos y Servicios que ofrece. Salvo las garantías o responsabilidades previstas en las presentes Condiciones de Contratación o en la normativa que resulte de aplicación, **Laboratorio Express y Clínica Express** no asumirán responsabilidad mayor o garantía superior a las descritas y, en todo caso, al precio pagado por el Cliente.

Laboratorio Express y Clínica Express no será responsable de afectaciones que no fueran atribuibles a incumplimiento alguno por su parte. De existir una inconformidad con referencia a un producto o servicio, se buscará determinar las causas y evaluar la necesidad de implementar acciones correctivas.

Los resultados de los análisis clínicos deben ser interpretados por un médico, **Laboratorio Express y Clínica Express** no se hacen responsables por interpretaciones de los resultados emitidas por personas o terceros que no sean profesionales de la Salud.

VII. INDEMNIZACIÓN

El Cliente y/o Paciente acuerda defender, indemnizar y mantener a Laboratorio Express, sus directores, agentes residentes y empleados libres de responsabilidad de todas las reclamaciones, demandas, acciones y causas de acción relacionadas con lesiones personales o cualquier consecuente de afecciones de salud, que formen parte del historial clínico del cliente previo a ingresar a nuestro recinto médico.

VIII. IDIOMA

El idioma oficial de estos Términos y Condiciones estarán en español y todas las comunicaciones en relación con estos serán en español. Cualquier traducción de estos Términos y Condiciones y otras formas de comunicación será sólo por

conveniencia y no regirá ninguna interpretación.

Al aceptar, el Cliente declara que ha leído, entiende y está de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el presente.