

CONTRATO GENERAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD

FUNERARIA Y CREMATORIO MÁS CERCA DEL CIELO

Razón social: Funeraria Más Cerca del Cielo S. R. L.

Cédula jurídica: 3-102-885486

Domicilio: San José, San Francisco de Dos Ríos, Barrio Los Sauces, Costa Rica.

Teléfonos oficiales: 2214-4455 y 8525-5310.

Página web: www.funerariamascercadelcielo.com

LEMA: MÁS CERCA DEL CIELO, MÁS CERCA DE USTED.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

ARTÍCULO PRIMERO. PARTES CONTRATANTES

Funeraria Más Cerca del Cielo S. R. L., en adelante denominada **EL PROVEEDOR**, y la persona física o jurídica que adquiera cualquiera de los servicios o productos ofrecidos mediante la plataforma electrónica, en adelante denominada **EL CLIENTE**, acuerdan celebrar el presente contrato de prestación de servicios funerarios, crematorios y complementarios.

Este contrato establece las condiciones generales bajo las cuales EL PROVEEDOR suministrará los productos y servicios seleccionados por EL CLIENTE, de acuerdo con las descripciones, características, coberturas y condiciones publicadas en el sitio web.

El contrato será aplicable a las adquisiciones realizadas por medio de la plataforma electrónica de EL PROVEEDOR, sin perjuicio de las condiciones especiales que legalmente correspondan a determinados servicios.

ARTÍCULO SEGUNDO. NATURALEZA Y OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto regular la prestación de servicios relacionados con la atención de fallecimientos humanos, funerales, cremaciones, exhumaciones, repatriaciones, servicios de preparación y conservación de cuerpos, alquiler de instalaciones y demás servicios complementarios ofrecidos por EL PROVEEDOR.

Se incluyen igualmente los productos funerarios, florales, conmemorativos y demás artículos comercializados mediante la plataforma.

EL PROVEEDOR se obliga a ejecutar los servicios contratados de forma diligente, respetuosa y profesional, bajo las condiciones expresamente ofrecidas y aceptadas.

EL CLIENTE se obliga a suministrar la información y documentación necesaria para la prestación del servicio y a cumplir las demás obligaciones establecidas en el presente contrato.

ARTÍCULO TERCERO. ACEPTACIÓN CONTRACTUAL POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

EL CLIENTE manifiesta expresamente que, antes de completar su contratación, ha tenido acceso a la descripción del producto o servicio, a su precio total, a las condiciones particulares y al presente contrato.

Mediante la selección voluntaria de la casilla de aceptación y la confirmación electrónica de la compra, EL CLIENTE manifiesta su consentimiento con las condiciones contractuales aplicables.

La aceptación quedará registrada electrónicamente junto con la fecha, hora, versión del contrato y demás información técnica necesaria para acreditar la operación, de conformidad con la legislación vigente.

El consentimiento electrónico no sustituirá los documentos, firmas o autorizaciones adicionales que puedan ser legalmente exigibles para ejecutar determinados procedimientos funerarios.

ARTÍCULO CUARTO. DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Cada producto o servicio ofrecido por EL PROVEEDOR contará con una descripción individual en la plataforma electrónica.

La descripción comercial del producto seleccionado constituye parte integral e inseparable del presente contrato.

Los productos y servicios incluidos serán exclusivamente aquellos que se encuentren expresamente detallados en dicha descripción y en las condiciones particulares aceptadas al momento de la compra.

EL CLIENTE reconoce que la contratación de un paquete determinado no implica la adquisición de otros productos, servicios o beneficios que no formen parte de la oferta seleccionada.

Los productos y servicios serán suministrados para la finalidad específica para la que hayan sido contratados.

EL PROVEEDOR no estará obligado a suministrar gratuitamente elementos adicionales que no hayan sido ofrecidos ni contratados.

Se respetarán en todos los casos las condiciones expresamente publicadas, las ofertas aceptadas y los derechos establecidos en la legislación de protección al consumidor.

ARTÍCULO QUINTO. CATEGORÍAS DE SERVICIOS

El presente contrato podrá regular, según la selección realizada por EL CLIENTE, las siguientes categorías:

1. Paquetes funerarios con ataúd y servicios de velación.
2. Cremación directa.
3. Cremación con velación.
4. Exhumación y cremación de restos humanos.
5. Servicios de preparación y conservación de cuerpos.
6. Repatriaciones nacionales e internacionales.
7. Servicios de traslado de personas fallecidas.
8. Alquiler de salas de velación.
9. Cremación de mascotas.
10. Servicios de floristería.
11. Servicios de cafetería y alimentación.
12. Servicios de edecanes y atención de velaciones.
13. Elaboración de recordatorios y productos conmemorativos.
14. Fotografías conmemorativas, urnas, relicarios y placas.
15. Servicios musicales, mariachis y comparsas.
16. Servicios documentales y de coordinación administrativa.
17. Transmisiones en vivo, fotografías, videos y servicios digitales.
18. Otros bienes o servicios complementarios publicados por EL PROVEEDOR.

Cada contratación quedará limitada a las categorías, productos y componentes efectivamente seleccionados.

ARTÍCULO SEXTO. PRECIO Y CONTRATACIÓN

Los precios se mostrarán en la plataforma antes de que EL CLIENTE confirme la compra.

El monto total deberá reflejar los impuestos y cargos obligatorios aplicables, de forma que EL CLIENTE pueda conocer el costo de la contratación antes del pago.

La contratación se realizará mediante los medios de pago electrónicos habilitados en el sitio web.

Ningún servicio adicional podrá cobrarse sin haber informado previamente su costo y obtenido la autorización correspondiente.

La confirmación de la operación será comunicada mediante los medios disponibles en la plataforma.

CAPÍTULO II. EJECUCIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS

ARTÍCULO SÉPTIMO. ACTIVACIÓN DE LA SOLICITUD

Una vez recibida y confirmada la contratación, EL PROVEEDOR procederá con la revisión inicial del servicio adquirido y de los datos suministrados.

El tiempo ordinario estimado para la primera respuesta será de **una a cuatro horas**, contado desde la confirmación de la solicitud y la disponibilidad de los datos necesarios.

Este plazo corresponde a la atención inicial y no garantiza que todas las actividades funerarias puedan ejecutarse dentro de dicho período.

La prestación de servicios estará sujeta a las autorizaciones legales y a las condiciones operativas correspondientes.

ARTÍCULO OCTAVO. COORDINACIÓN CON LA FAMILIA

EL CLIENTE deberá designar una persona responsable de la administración y coordinación del paquete funerario.

Esta persona será el contacto principal para organizar las actividades correspondientes.

Una vez realizado el primer contacto, EL PROVEEDOR coordinará con dicha persona los horarios de traslado, preparación, velación, ceremonia, cremación, sepultura u otras actividades contratadas.

Los horarios deberán acordarse considerando la disponibilidad real de la funeraria y las necesidades de la familia.

La compra del paquete no garantiza automáticamente un horario de velación, ceremonia o traslado que no haya sido confirmado.

ARTÍCULO NOVENO. RETIRO Y TRASLADO DEL CUERPO

Cuando el paquete contratado incluya el retiro de una persona fallecida, EL PROVEEDOR coordinará con la familia el lugar, la fecha y las condiciones para efectuarlo.

El traslado se realizará dentro de la cobertura territorial expresamente indicada en el servicio adquirido.

Cuando se soliciten recorridos adicionales o fuera de la cobertura contratada, sus costos deberán informarse previamente y aceptarse por EL CLIENTE.

Los traslados estarán sujetos a los requisitos legales, sanitarios y documentales aplicables.

ARTÍCULO DÉCIMO. PREPARACIÓN DEL CUERPO

Los servicios de preparación del cuerpo se realizarán conforme a las características expresamente contratadas y a las autorizaciones legales correspondientes.

Podrán comprender, según el paquete, servicios de aseo, vestido, maquillaje, conservación, tanatopraxia, preparación especializada u otros procedimientos permitidos.

EL CLIENTE deberá suministrar las prendas de vestir y los artículos personales en todos los casos.

Los procedimientos que requieran intervención o autorización profesional específica se realizarán conforme a la normativa sanitaria vigente.

ARTÍCULO UNDÉCIMO. SERVICIOS DE VELACIÓN

Los servicios de velación se ejecutarán en el lugar y horario acordados con EL CLIENTE, considerando las condiciones del paquete contratado.

Cuando se incluya equipo de velación, mobiliario, capilla portátil, sala de velación o artículos complementarios, se suministrarán los elementos expresamente descritos.

El alquiler de una sala estará sujeto a su capacidad, tiempo contratado, disponibilidad y reglamentación correspondiente.

No se presumirá incluida una sala de velación por el solo hecho de contratar un paquete funerario, salvo que su descripción lo contemple expresamente.

ARTÍCULO DUODÉCIMO. IGLESIAS, TEMPLOS Y CEREMONIAS RELIGIOSAS

Cuando EL CLIENTE solicite el traslado a una iglesia, templo o recinto religioso, EL PROVEEDOR efectuará la coordinación relacionada con el traslado que se encuentre incluido en el paquete contratado.

No se consideran incluidos los costos de misas, catafalcos, ofrendas, derechos religiosos, alquileres u otros cargos establecidos por iglesias o terceros, salvo que se indiquen expresamente en el producto seleccionado.

EL CLIENTE será responsable de gestionar los permisos y las condiciones particulares que el establecimiento religioso exija, salvo que expresamente se haya contratado esa gestión con EL PROVEEDOR.

El tema de horario de cultos religiosos, debe ser coordinado en **primera instancia** con EL PROVEEDOR, para poder asegurar los horarios disponibles por el personal y carroza suministrados por Funeraria y Crematorio Más Cerca Del Cielo. No se puede dar por hecho una hora sin ANTES coordinar con EL PROVEEDOR.

ARTÍCULO DECIMOTERCERO. SERVICIOS DE CEMENTERIO

Cuando el paquete contratado incluya traslado al cementerio, EL PROVEEDOR realizará dicho servicio dentro de la cobertura y condiciones acordadas.

El derecho de sepultura, apertura de bóveda, alquiler de nichos, construcción, derechos de cementerio, servicios de inhumación y demás cargos no estarán incluidos, salvo disposición expresa en la descripción del servicio.

El horario del traslado al cementerio, deberá ser coordinado en primera instancia con EL PROVEEDOR, para poder asegurar la disponibilidad del personal y carroza funeraria. No se puede dar por hecho una hora sin ANTES coordinar con EL PROVEEDOR.

ARTÍCULO DECIMOCUARTO. PRODUCTOS FLORALES

Los arreglos florales incluidos en un paquete serán los que aparezcan expresamente en su descripción.

Los colores, variedades de flores y follajes podrán estar sujetos a disponibilidad, siempre que tal condición haya sido previamente informada.

Cuando sea necesaria una sustitución, se procurará mantener características, calidad y valor equivalentes, informando al cliente y solicitando su aceptación cuando el cambio resulte significativo.

ARTÍCULO DECIMOQUINTO. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TERCEROS

Cuando el paquete incluya servicios proporcionados por terceros, tales como cafetería, música, floristería, cementerios, instalaciones religiosas u otros proveedores, EL PROVEEDOR realizará las coordinaciones que se encuentren expresamente contratadas.

Las condiciones de acceso, horarios y funcionamiento propias de esos establecimientos deberán respetarse.

EL PROVEEDOR mantendrá las responsabilidades que legalmente le correspondan por los servicios ofrecidos y contratados, aún cuando utilice proveedores externos.

CAPÍTULO III. CREMACIONES, EXHUMACIONES Y REPATRIACIONES

ARTÍCULO DECIMOSEXTO. CREMACIÓN DIRECTA

El servicio de cremación directa comprenderá exclusivamente las prestaciones descritas en el paquete seleccionado.

La cremación se realizará una vez cumplidos los requisitos legales, documentales y administrativos aplicables.

La contratación no sustituye las autorizaciones que deban otorgar las personas legalmente facultadas.

ARTÍCULO DECIMOSÉPTIMO. ENTREGA DE CENIZAS

Las cenizas provenientes de cremaciones humanas se entregarán ordinariamente en un plazo estimado de **12 a 48 horas posteriores al inicio del proceso de cremación.**

El plazo podrá modificarse por circunstancias técnicas, documentales, legales, sanitarias u operativas justificadas.

EL PROVEEDOR comunicará oportunamente las modificaciones significativas del plazo.

Las cenizas serán entregadas en la urna incluida en el paquete contratado y a la persona debidamente autorizada para recibirlas.

Toda entrega deberá quedar documentada mediante un registro o comprobante que permita identificar al receptor y el servicio correspondiente.

ARTÍCULO DECIMOCTAVO. CREMACIÓN CON VELACIÓN

Cuando se contrate una cremación con velación, EL PROVEEDOR suministrará exclusivamente los servicios descritos para dicha modalidad.

La coordinación de la velación y de la cremación quedará sujeta a los horarios disponibles, las autorizaciones correspondientes y las condiciones particulares de la contratación.

Los productos o servicios no indicados en la descripción se considerarán adicionales.

ARTÍCULO DECIMONOVENO. EXHUMACIÓN Y CREMACIÓN

Los servicios de exhumación y posterior cremación estarán sujetos a la autorización de las autoridades y administraciones competentes.

EL CLIENTE deberá facilitar la información, los documentos y las autorizaciones requeridas.

La contratación no garantiza que una exhumación pueda efectuarse sin la aprobación de las entidades pertinentes.

En caso de condiciones especiales de los restos humanos que requieran procedimientos adicionales, se aplicarán únicamente los cargos previamente informados, previstos en la oferta o aceptados válidamente por EL CLIENTE.

ARTÍCULO VIGÉSIMO. REPATRIACIONES

Los servicios de repatriación internacional comprenderán únicamente los traslados, trámites, preparación y demás componentes expresamente establecidos en el paquete contratado.

La repatriación estará sujeta a la normativa migratoria, sanitaria, aduanera, consular y de transporte que resulte aplicable.

Los plazos dependerán de la documentación disponible, los permisos y las actuaciones de las autoridades competentes.

EL PROVEEDOR comunicará las circunstancias que puedan afectar significativamente la ejecución del servicio.

Los gastos adicionales no incluidos deberán ser informados y autorizados previamente

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. CREMACIÓN DE MASCOTAS

Cuando EL CLIENTE contrate servicios de cremación de mascotas, estos estarán sujetos a las condiciones particulares del producto seleccionado.

La modalidad de cremación, criterios de precio, entrega de cenizas, tipo de urna y demás componentes deberán constar en la descripción de la compra.

En ningún caso se presumirá incluida una cremación individual, devolución de cenizas o artículo conmemorativo si no se ha ofrecido expresamente.

Se deberán respetar las condiciones operativas y sanitarias correspondientes.

CAPÍTULO IV. CANCELACIONES, REEMBOLSOS Y SERVICIOS EJECUTADOS

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO. NATURALEZA INMEDIATA DEL SERVICIO

EL CLIENTE reconoce que la contratación de servicios funerarios puede requerir el inicio inmediato de actividades administrativas, logísticas y operativas.

Estas actividades pueden comprender la movilización de personal, coordinación de vehículos, elaboración de arreglos florales, preparación de equipos, adquisición de suministros, gestión documental y contratación de servicios auxiliares.

El inicio de los trabajos deberá corresponder a las necesidades del servicio solicitado y a las condiciones efectivamente aceptadas.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO. CANCELACIONES DURANTE LAS PRIMERAS 12 HORAS

Cuando EL CLIENTE solicite la cancelación dentro de las primeras 12 horas después de la contratación, EL PROVEEDOR analizará el estado de ejecución del servicio.

Cuando legalmente sea permitido efectuar deducciones, se considerarán los costos efectivamente incurridos y demostrables, correspondientes a productos elaborados, bienes suministrados, servicios ejecutados y obligaciones irreversibles válidamente asumidas para atender la solicitud.

Ejemplo: si EL CLIENTE solicita la cancelación después de que la funeraria haya elaborado arreglos florales y realizado gestiones administrativas que generaron costos acreditables, dichos conceptos podrán valorarse para determinar la devolución legalmente procedente..

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO. CANCELACIONES DESPUÉS DE 12 HORAS

Por tratarse de servicios que pueden ejecutarse de manera inmediata, EL CLIENTE reconoce que, después de 12 horas, una parte importante o la totalidad de los trabajos contratados podría encontrarse ejecutada.

Los servicios efectivamente prestados y los productos ya entregados o consumados no darán lugar, por simple cambio de opinión, a una devolución automática, salvo que exista un derecho legal de retracto, una causa de resolución, incumplimiento u otra circunstancia que haga procedente el reintegro.

Cuando después de ese plazo existan servicios no ejecutados, se evaluará la cancelación y el reembolso conforme a las condiciones contractuales y legales correspondientes.

El plazo de 12 horas constituye una referencia operativa para la revisión del estado de ejecución del servicio y no una renuncia ni una extinción automática de los derechos legales del consumidor.

ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO. SERVICIOS COMPLETAMENTE EJECUTADOS

Cuando el servicio contratado haya sido íntegramente ejecutado de conformidad con lo acordado, EL CLIENTE no tendrá derecho a exigir una devolución únicamente por cambiar posteriormente de opinión.

Esta condición no limita las reclamaciones legalmente procedentes por defectos, incumplimientos, cobros improcedentes u otras causas reconocidas por la legislación costarricense.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO. DERECHO DE RETRACTO

Los derechos de retracto aplicables a las contrataciones electrónicas se respetarán conforme a la Ley N.º 7472 y su reglamentación.

Cuando la naturaleza del servicio y las circunstancias de la contratación permitan ejercer legalmente dicho derecho, EL CLIENTE podrá hacerlo en las condiciones y plazos establecidos por la normativa.

Ninguna disposición contractual podrá eliminar, reducir o penalizar indebidamente el ejercicio de un derecho irrenunciable de la persona consumidora.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE REEMBOLSO

Las solicitudes de devolución deberán presentarse mediante los canales oficiales de EL PROVEEDOR.

Se deberá indicar la identificación de la compra, los datos del contratante y el motivo de la solicitud.

EL PROVEEDOR verificará los servicios ejecutados, los gastos correspondientes y la normativa aplicable.

Cuando proceda un reembolso, este se gestionará por el monto y dentro del plazo legalmente exigibles, utilizando los mecanismos de devolución correspondientes.

CAPÍTULO V. RESPONSABILIDADES, AUTORIZACIONES Y LIMITACIONES

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

EL PROVEEDOR se compromete a:

1. Suministrar los productos y servicios contratados.
2. Respetar las características y condiciones expresamente ofrecidas.
3. Brindar atención respetuosa a las personas fallecidas y sus familiares.
4. Coordinar oportunamente los servicios solicitados.
5. Informar circunstancias que afecten su ejecución.
6. Cumplir las disposiciones legales y sanitarias aplicables.
7. Mantener la confidencialidad de la información protegida.
8. Atender consultas y reclamaciones relacionadas con la contratación.
9. Documentar adecuadamente las actividades que legalmente lo requieran.

ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

EL CLIENTE deberá:

1. Proporcionar información veraz y completa.
2. Suministrar la documentación necesaria.
3. Designar un responsable de coordinación familiar.
4. Leer las condiciones del paquete contratado.
5. Gestionar las autorizaciones familiares que le correspondan.
6. Comunicar oportunamente decisiones o modificaciones.
7. Respetar los horarios y procedimientos acordados.
8. Informar circunstancias especiales relevantes para ejecutar el servicio.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO. REPRESENTACIÓN Y DECISIONES FAMILIARES

EL CLIENTE declara que cuenta con capacidad para realizar la contratación y que gestionará las autorizaciones necesarias de las personas legalmente facultadas.

La designación de un responsable administrativo no sustituye los derechos y autorizaciones que correspondan legalmente a otras personas.

En caso de desacuerdos familiares que impidan adoptar una decisión indispensable, EL PROVEEDOR podrá suspender temporalmente la actividad afectada hasta contar con instrucciones y autorizaciones legalmente suficientes.

La suspensión deberá ser proporcional a la situación y comunicarse oportunamente.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO. OBJETOS PERSONALES Y DOCUMENTACIÓN

Los documentos, prendas y objetos personales entregados a EL PROVEEDOR deberán registrarse cuando corresponda.

La devolución se realizará a la persona autorizada, dejando constancia de la entrega.

Los objetos destinados a permanecer con el cuerpo o a ser utilizados durante ceremonias deberán identificarse previamente.

EL PROVEEDOR no podrá disponer de bienes personales de manera contraria a las instrucciones válidas de sus propietarios o representantes autorizados.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO. MODIFICACIONES A LOS SERVICIOS

Cualquier modificación que solicite EL CLIENTE después de la contratación quedará sujeta a su posibilidad de ejecución.

Los costos adicionales deberán informarse previamente.

No se podrán exigir unilateralmente cambios que alteren de manera sustancial el servicio contratado sin acuerdo entre las partes.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO TERCERO. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

Cuando acontecimientos extraordinarios, imprevisibles o inevitables impidan la ejecución del servicio, las partes procederán conforme a la normativa aplicable.

EL PROVEEDOR deberá comunicar los impedimentos y procurar alternativas razonables.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO CUARTO. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

La disponibilidad de ataúdes, urnas, arreglos florales, vehículos, instalaciones y demás recursos estará sujeta a las condiciones expresamente informadas.

Cuando un producto contratado no esté disponible, EL PROVEEDOR ofrecerá una solución apropiada, procurando mantener las características y calidad acordadas.

Las sustituciones que modifiquen sustancialmente la contratación deberán contar con la autorización de EL CLIENTE.

De no existir acuerdo, procederán las soluciones legales correspondientes.

CAPÍTULO VI. CONTENIDO DIGITAL, IMÁGENES Y COMUNICACIONES

ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO. REGISTRO DE ACTIVIDADES FUNERARIAS

EL PROVEEDOR desarrolla actividades informativas, educativas y de divulgación relacionadas con el sector funerario.

Para tales fines podrá documentar sus instalaciones, equipos, servicios y actividades operativas, siempre que respete los derechos de las personas, la confidencialidad y las autorizaciones correspondientes.

EL PROVEEDOR podrá compartir contenido en sus canales oficiales, tales como Facebook, Instagram, TikTok, YouTube y su página web con fines publicitarios.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEXTO. GRABACIONES Y TRANSMISIONES DE CEREMONIAS

Los servicios de transmisión en vivo, grabación y fotografía de ceremonias se harán como un servicio adicional, que estará sujeto a la disponibilidad DEL PROVEEDOR, y cuando se realice, no será cobrado. Esto con la finalidad de que la familia y amigos que no pueden estar presentes en el servicio, puedan a través de estos medios estarlo. También, se pueden utilizar este contenido con fines publicitarios.

Se respetará especialmente la intimidad de familiares y asistentes, así como la dignidad de las personas fallecidas.

Este punto queda expresamente aceptado una vez que se marque la casilla correspondiente a “He leído y acepto términos y condiciones”.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SÉPTIMO. AUTORIZACIÓN PARA PUBLICIDAD

EL CLIENTE otorga su autorización expresa para recibir publicidad e información promocional relacionada con los servicios de EL PROVEEDOR, una vez que acepte dando clic en la casilla de “He leído y acepto los términos y condiciones”.

Dicha autorización podrá comprender correo electrónico, WhatsApp, mensajes de texto, llamadas telefónicas y otros medios específicamente informados.

La autorización será independiente y voluntaria respecto de la aceptación obligatoria del contrato.

EL CLIENTE podrá revocarla posteriormente utilizando los canales oficiales.

CAPÍTULO VII. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ARTÍCULO TRIGÉSIMO OCTAVO. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Funeraria Más Cerca del Cielo S. R. L. será responsable del tratamiento de los datos personales que recopile directamente mediante su plataforma y durante la prestación de los servicios.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO NOVENO. DATOS RECOPIADOS

Podrán solicitarse, según la naturaleza del servicio:

- Nombre completo.
- Número de identificación.
- Dirección.
- Teléfono y correo electrónico.
- Información necesaria para facturación.
- Datos de las personas responsables del servicio.
- Información documental relacionada con el fallecimiento.
- Documentos indispensables para trámites legales.

- Fotografías y materiales voluntariamente suministrados.
- Registros electrónicos de contratación.

Los datos se limitarán a los que resulten pertinentes y necesarios para las finalidades informadas.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos podrán utilizarse para:

1. Formalizar las contrataciones.
2. Ejecutar servicios funerarios y complementarios.
3. Gestionar autorizaciones.
4. Coordinar actividades con la familia.
5. Emitir comprobantes.
6. Cumplir obligaciones legales.
7. Atender reclamaciones.
8. Mantener registros contractuales.
9. Ejecutar comunicaciones comerciales y publicitarias.
10. Desarrollar actividades audiovisuales.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO PRIMERO. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

EL PROVEEDOR procurará mantener medidas técnicas, administrativas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales.

La información no será comercializada mediante la venta de bases de datos a terceros.

Los datos podrán compartirse con autoridades, instituciones y proveedores cuando exista una base legal válida y sea necesario para la ejecución del servicio o el cumplimiento de obligaciones legales.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEGUNDO. DERECHOS DE LAS PERSONAS TITULARES

Las personas titulares podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, supresión y demás facultades reconocidas por la legislación aplicable.

También podrán solicitar información sobre las finalidades del tratamiento y revocar los consentimientos cuando corresponda.

Las solicitudes podrán presentarse mediante los canales oficiales de contacto.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO TERCERO. CONSERVACIÓN DE DATOS

Los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para atender la finalidad que justificó su recopilación y cumplir las obligaciones legales pertinentes.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO. TECNOLOGÍAS DEL SITIO WEB

El sitio web podrá utilizar cookies y tecnologías de funcionamiento, seguridad, análisis o publicidad.

La utilización de herramientas no esenciales estará sujeta a la información y mecanismos de consentimiento que correspondan legalmente.

Cuando la plataforma utilice proveedores externos de procesamiento de pagos, se aplicarán también las condiciones y medidas de seguridad correspondientes a esos servicios.

CAPÍTULO VIII. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO QUINTO. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES

EL CLIENTE podrá comunicarse con EL PROVEEDOR mediante los teléfonos oficiales:

2214-4455 y 8525-5310.

Las consultas, reclamaciones y solicitudes relacionadas con el contrato serán atendidas de acuerdo con la normativa aplicable.

Las partes procurarán resolver de buena fe los desacuerdos surgidos durante la relación contractual.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEXTO. INTEGRIDAD CONTRACTUAL

Formarán parte integral de la contratación:

1. El presente contrato general.
2. La descripción del producto o paquete adquirido.
3. Las condiciones particulares publicadas al momento de la compra.
4. La confirmación electrónica de la contratación.
5. Las autorizaciones o modificaciones adicionales válidamente acordadas.

Las prestaciones expresamente ofrecidas serán exigibles en los términos contratados.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS

EL PROVEEDOR podrá actualizar los presentes términos cuando resulte necesario por cambios legales, administrativos u operativos.

Las modificaciones se aplicarán a las contrataciones posteriores a su entrada en vigor, salvo acuerdo válido o disposición legal en contrario.

Las condiciones previamente aceptadas no podrán modificarse unilateralmente en perjuicio de EL CLIENTE.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO OCTAVO. LEGISLACIÓN APLICABLE

El contrato se regirá por las leyes de la República de Costa Rica.

Serán especialmente aplicables las disposiciones sobre contratación civil y comercial, derechos del consumidor, comercio electrónico, protección de datos personales y normativa funeraria y sanitaria correspondiente.

Ninguna disposición del contrato deberá interpretarse como una renuncia a derechos legalmente irrenunciables.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO NOVENO. DECLARACIÓN FINAL DE ACEPTACIÓN

Mediante la confirmación electrónica, EL CLIENTE manifiesta haber tenido acceso y oportunidad de leer las condiciones generales y particulares aplicables a su contratación.

EL CLIENTE reconoce que los productos y servicios adquiridos corresponden a los expresamente detallados en la descripción de su compra.

Asimismo, reconoce que los horarios específicos y la coordinación de actividades funerarias estarán sujetos a las condiciones operativas y autorizaciones establecidas en el presente contrato.

EL PROVEEDOR se compromete a ejecutar las prestaciones contratadas y a respetar los derechos legalmente reconocidos a EL CLIENTE.

La aceptación electrónica de los presentes términos formaliza el consentimiento contractual en los términos permitidos por la legislación costarricense.

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO. SEGURIDAD INFORMÁTICA, CIBERATAQUES E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

EL PROVEEDOR adoptará medidas razonables de seguridad para proteger sus plataformas digitales y la información de sus clientes. Sin embargo, no será responsable por daños ocasionados exclusivamente por ciberataques, accesos ilícitos, fraudes informáticos o tecnologías de inteligencia artificial que superen sus capacidades razonables de prevención y control, siempre que haya cumplido con sus obligaciones legales de seguridad y diligencia. Esta disposición no excluye responsabilidades derivadas de negligencia o incumplimiento imputable a EL PROVEEDOR, ni limita los derechos legalmente reconocidos a EL CLIENTE.

FUNERARIA Y CREMATARIO MÁS CERCA DEL CIELO

Más Cerca del Cielo, Más Cerca de Usted.

San José, Costa Rica.

Versión contractual: 25 de octubre de 2026.

