

TERMINOS Y CONDICIONES FARMACIA ESPERANZA

1. SERVICIO

Comunidad Esperanza SpA (farmacia Esperanza), representada por Marco Fernández N., pone a disposición de usted (en adelante, "usuario/a"), un servicio de comercialización de productos farmacéuticos y relacionados, lo que se hace en modalidades tanto presenciales como a distancia, por vía web.

Los presentes términos y condiciones, se entiende que rigen a todas las transacciones que se efectúen, mediante cualquiera de los canales de dispensación habilitados.

Usuario/a podrá acudir presencialmente a la farmacia, ubicada en Barros Arana 576 local 3, cerro Esperanza, Valparaíso, en horarios lunes a jueves de 09:00 a 18:30, y viernes de 09:00 a 17:30 horas.

También, podrá hacer sus pedidos de manera remota a través de nuestro sitio web www.esperanzatufarmacia.cl, ello en cualquier horario durante todos los días del año. Es necesario tener presente que, aunque se realice la compra web un día inhábil, la farmacia preparará los pedidos para despacho en días hábiles, durante los horarios de funcionamiento de la misma. En este tiempo, hay que considerar la revisión por parte del/la químico/a farmacéutico/a a cargo, en aquellos casos que requieran visado por la naturaleza de los productos seleccionados.

2. REQUISITOS PARA COMPRA

Cualquier persona puede acercarse a comprar a farmacia Esperanza, sucursal presencial, pero para la compra de medicamentos y productos farmacéuticos, solamente podrán acceder a ellos personas mayores de edad.

Para el caso de las compras a través de la plataforma web, el requisito es el mismo, que se trate de personas mayores de edad para la compra de medicamentos y productos farmacéuticos, pero por seguridad, se extiende el requisito también para los demás productos no farmacéuticos.

En aquellos casos en que las compras sean realizadas por menores de edad, se entenderá que éstos/as cuentan con autorización de sus padres o representante legal toda vez que finalicen exitosamente el procedimiento para la compra, lo que hace presumir íntegramente a la farmacia Esperanza que no existiría inconveniente en procesarla y aceptarla.

La información personal solicitada para la dispensación, a través de cualquiera de las modalidades de dispensación, es de carácter obligatoria, y a su vez, usuario/a se compromete a que sea auténtica, correcta y precisa, debiendo comunicar a farmacia Esperanza respecto a cualquier modificación y/o actualización.

Usuario/a se compromete a cumplir responsablemente con todo lo anterior, así como en general, con todas las disposiciones de estos términos y condiciones, los que podrán experimentar modificaciones por parte de farmacia Esperanza.

3. DATOS PERSONALES REGISTRADOS EN EL SITIO Y PUBLICIDAD

Farmacia Esperanza se compromete a que todos los datos entregados durante los procedimientos de registro sean exclusivamente tratados con la finalidad de conseguir la exitosa dispensación de los productos. En ningún caso se comercializan, alquilan o transfieren sus datos a terceros/as.

Sus datos podrán ser usados internamente para envío de campañas, con fines estadísticos y para la obtención de perfiles de usuario para la mejora de nuestros productos y servicios ofrecidos. En todo momento, usuario/a podrá solicitar la suspensión de toda comunicación promocional y/o publicitaria, haciendo click en el link dispuesto para ello en el pie de los correos electrónicos, o comunicando directamente esta decisión al correo contacto@esperanzatufarmacia.cl.

4. VENTA DE PRODUCTOS BAJO RECETA MÉDICA

Respecto a la venta de medicamentos que requieran receta, se comercializarán solamente previa exhibición y validación de la misma por parte de químico/a farmacéutico/a a cargo de sucursal. En caso de aquellos medicamentos que no requieren receta para su dispensación, vale decir, de venta directa, se procederá a la dispensación conforme a lo establecido en el respectivo registro sanitario otorgado por el Instituto de Salud Pública. De todos modos, se velará por que no exista un uso indiscriminado o abuso de estos medicamentos.

Se deja consignado que, de acuerdo al decreto 466 de fecha 16/10/2013, se entiende por receta médica toda orden suscrita por médico/a cirujano/a, cirujano/a dentista, médico/a veterinario/a, matrón/a o cualquier otro profesional legalmente habilitado para hacerlo, con el fin de que una cantidad de cualquier medicamento o mezcla de éste sea dispensada conforme a lo señalado.

Dentro de ellas, existe una clase de receta magistral que es aquella en que un/a profesional legalmente habilitado/a prescribe una fórmula especial para una persona determinada, la que debe elaborarse en el momento de su presentación.

Una receta médica retenida es aquella en la que se prescriben productos, pero con la condición de que la receta debe mantenerse en el archivo del establecimiento farmacéutico en que se ha adquirido.

Una receta cheque es aquella que contiene formularios oficiales de los talonarios que los servicios de salud proporcionan a médicos/as cirujanos/as y a las farmacias para la prescripción de estupefacientes y productos psicotrópicos.

Según el artículo 95 del Código Sanitario Chileno: “se entenderá por producto farmacéutico o medicamento cualquier substancia natural, biológica, sintética o las mezclas de ellas, originada mediante síntesis o procesos químicos, biológicos o biotecnológicos, que se destine a las personas con fines de prevención, diagnóstico, atenuación, tratamiento o curación de las enfermedades o sus síntomas o de regulación de sus sistemas o estados fisiológicos particulares, incluyéndose en este concepto los elementos que acompañan su presentación y que se destinan a su administración.”

En el caso de las compras presenciales, las recetas deberán exhibirse y/o entregarse al momento de la dispensación, en tanto que en las compras online se requerirá del envío de la receta médica a través de la plataforma web www.esperanzatufarmacia.cl, en el módulo especialmente dispuesto para ello al momento de hacer la transacción, y previo a la validación de la compra. El equipo de la farmacia revisará que las recetas sean adecuadas y cumplan todo criterio normativo necesario para proceder con la dispensación. En el caso de

recetas retenidas, quien despacha el medicamento deberá efectuar la retención de la receta, y luego al finalizar el recorrido, entregarla a la farmacia para su archivo. Asimismo, será la persona a cargo de la entrega del producto en despacho quien deberá hacer una revisión de la validez de la receta retenida, previo a la aceptación de la entrega. Para ello, el personal de la farmacia instruirá adecuadamente a la persona a cargo del despacho para el cumplimiento óptimo de este requerimiento.

En caso de que la validación de la receta sea negativa en una venta digital, se enviará una notificación mediante correo electrónico para dejar el respaldo, con comentario referido al motivo que ha justificado tal decisión, debiendo ampararse en la normativa.

5. PRECIO Y FORMA DE PAGO

Farmacia Esperanza pondrá a disposición del público un catálogo que contendrá el detalle de los productos y precios ofrecidos, pudiendo modificar cualquier información contenida en el sitio en cualquier momento y sin previo aviso, inclusive al momento previo a la validación de la transacción. Los precios que aparecerán en el sitio web, así como los que se informarán en la cotización presencial, contendrán el IVA correspondiente.

Respecto a las formas de pago, para las ventas presenciales se acepta efectivo, tarjetas de débito, crédito y transferencias, al tiempo que para las dispensaciones efectuadas desde el sitio web se aceptan tarjetas de crédito, débito y transferencias bancarias.

Sólo se podrán utilizar los medios de pago informados en este apartado. En caso de emplear tarjetas bancarias, estará sujeto al contrato existente entre usuario/a y el banco emisor, sin que a farmacia Esperanza le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos. Si alguna transacción efectuada mediante esta modalidad quedara sin efecto, y de no haberse producido la compra, los efectos de la devolución deberán proceder por parte de la entidad bancaria de que se trate.

PROMOCIONES Y DESCUENTOS

Los descuentos y las promociones no son acumulables, y se limitan a su respectiva validez, la que puede diferir según modalidad de venta (presencial o web), no siendo intercambiables. Toda promoción contendrá sus respectivas condiciones y términos de vigencia una vez publicada.

Toda promoción y descuento estará sujeta a la disponibilidad de stock del producto, por lo que farmacia Esperanza no se obliga a enviar productos que se encuentren sin disponibilidad de stock al momento de la compra, casos en que se procederá con el reembolso del total o parte de la compra, según corresponda y prefiera el/la usuario/a previa consulta.

6. CUENTA DE USUARIO

El registro en el sitio web www.esperanzatufarmacia.cl generará lugar a una cuenta de usuario/a individualizada, sólo accesible a través de una contraseña creada para tal efecto, sin que farmacia Esperanza pueda llegar a

conocerla. Dicha cuenta es de uso personal y usuario/a se entiende único/a responsable de mantener su confidencialidad, la seguridad y la actualización de sus datos ingresados. Farmacia Esperanza no será responsable por pérdidas o daños provocados por cualquier clase de uso no autorizado o falta de confidencialidad o seguridad en la información asociada a su cuenta.

Usuario/a se compromete a dar un buen uso de los espacios físicos, así como del sitio web de la farmacia Esperanza, consignando que toda utilización para fines distintos a los contemplados en los presentes términos y condiciones, tales como el envío de cualquier clase de publicidad, o la realización de actos contrarios a la moral y las buenas costumbres, y acciones de acoso y/o abuso a demás usuarios/as y/o a funcionarios/as, supondrá una infracción y farmacia Esperanza procederá legalmente si corresponde para buscar la restitución del daño causado.

7. PROPIEDAD DE LA INFORMACION

Toda la información presente físicamente en el local, como digitalmente a través del sitio web, es de propiedad de farmacia Esperanza.

Los derechos de propiedad intelectual de las marcas comerciales, y nombres de dominio asociadas a farmacia Esperanza, así como los derechos de uso y explotación de los mismos, son propiedad exclusiva de farmacia Esperanza y/o sus licenciantes. Nada de lo señalado en los presentes términos y condiciones, ni el uso mismo del Servicio, puede dar a entender que usted recibe derecho o licencia alguna con respecto a las marcas comerciales y nombres de dominio ya señalados. Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados por farmacia Esperanza o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos.

8. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

Farmacia Esperanza no se responsabiliza por los contenidos creados y subidos por usuarios/as, ni por el uso indebido que éstos/as puedan llegar a hacer, ni tampoco por los daños y perjuicios que dichas acciones puedan causar. Cada usuario/a es responsable del uso que haga del servicio, tanto en términos presenciales como del sitio web.

Farmacia Esperanza no se responsabiliza de interrupciones, errores, fallas y pérdida de información en su servicio de compras online. Tales servicios se entregan “tal y como están”, y según su disponibilidad para uso, lo cual puede estar sujeto a cambios o variaciones. Farmacia Esperanza no garantiza que el servicio web y las plataformas permanecerán libres de virus informáticos, interferencias de información o ataques, por lo que no será responsable de los daños que tales circunstancias puedan provocar a usuario/a, aun cuando farmacia Esperanza hubiere sido notificada de su posible existencia. Farmacia Esperanza no garantiza que cualquier error en el servicio será corregido. Farmacia Esperanza no se hará cargo de costas de juicios y queda liberada de toda acción legal que se active por causa de malos usos de terceras personas, así como de todo aquello que se entiende fuera de su responsabilidad por estos términos y condiciones.

Farmacia Esperanza realizará todos los esfuerzos que estén a su alcance para resguardar la información provista por usuarios/as, sin embargo, el envío de ésta y su veracidad, así como su manipulación por parte de usuario/a será de su exclusiva responsabilidad.

El servicio ofrecido por farmacia Esperanza no busca ni puede ser entendido como sustituto de la atención médica y/o requerida para la prescripción de medicamentos u otros productos relacionados, por lo que se declara que las descripciones de los productos, sus usos y sus especificaciones particulares no forman parte del contenido publicado. En ningún caso se busca, promueve o incita el autodiagnóstico y/o la automedicación, por lo que la compra realizada por usuario/a se entiende es por su propia iniciativa y riesgo, eximiendo de toda responsabilidad ante mal uso a farmacia Esperanza.

Los productos ofrecidos en el sitio web de farmacia Esperanza estarán sujetos a revisión de stock, no obstante, en caso que usuario/a realice una compra, se realizarán esfuerzos razonables por cumplir con el contrato. En caso de que farmacia Esperanza se encuentre imposibilitada de dar cumplimiento en tiempo y/o forma, personal de la farmacia se pondrá en contacto con usuario/a mediante alguno de los canales de comunicación habilitados (con datos registrados), ofreciendo las alternativas sustitutas (por ejemplo, extensión del plazo de envío), o bien, comunicando la imposibilidad, procediendo a gestionar el reembolso por el monto total comprometido en la compra.

La descripción que farmacia Esperanza realizará de los productos en su sitio web contendrá como mínimo: nombre del producto, formato, nombre del laboratorio, precio y también tendrá un apartado que indique si requiere receta médica (detallando qué tipo en tal caso), o si se trata de un producto de venta directa.

Farmacia Esperanza no será responsable por la información de uso del producto o cualquier otra información relativa a éste, independientemente de quien la emita, o inclusive, según lo dispuesto por el Vademécum empleado o por las referencias externas que se ligen.

CONSENTIMIENTO DE LA COMPRAVENTA

En el caso de las dispensaciones presenciales, se entiende que se aceptan los presentes términos y condiciones del servicio en el momento en que se da la aceptación de la compra, previo al momento del pago. Para el caso de quienes requieran profundizar respecto de los presentes términos y condiciones, deberán solicitar la información en mesón de atención, para que el equipo pueda proveer acceso al documento completo para su revisión.

En el caso de las ventas digitales a través de la web, también el servicio estará sujeto a los presentes términos y condiciones, y en el procedimiento de compra web habrá un apartado en que solicitará la aceptación de los mismos para efectos de continuar con la compra y proceder al pago.

La formación del consentimiento deberá cumplir con los requisitos generales que establecen las leyes chilenas, en lo referido a seriedad de la voluntad, precio, libertad del/la consumidor/a para elegir con la información suficiente y libertad de todo vicio de consentimiento. La formación del consentimiento se entenderá aplicada con la aceptación de los presentes términos y condiciones al momento de la compra.

Será suficiente también, cualquier otro medio mediante el cual expresamente otorgue su consentimiento de los presentes términos y condiciones, como, por ejemplo, Whatsapp, correo electrónico u otros medios electrónicos equivalentes, inclusive telefónicos.

Toda vez que se confirme la aceptación de los términos y condiciones y se pague, por tanto, se entienda perfeccionado el contrato de compraventa, en modalidad presencial se entregará junto al producto la boleta de venta, en tanto que para compras web, se enviará una confirmación de la recepción de la solicitud de compra, aperturando la fase de preparación del pedido para envío y entrega.

RETRACTO LEGAL

Todo lo referido a retracto, estará sujeto al protocolo de garantías y devoluciones, en que se establece que lo referido a medicamentos no estará sujeto a retracto, en tanto que, para efectos de los demás productos, se deberá acudir presencialmente a la sucursal para gestionarlo.

En casos excepcionales, en que se presentase algún problema de fabricación o laboratorio, se podrá gestionar el retracto o la sustitución, pero en regla general, y en caso de no mediar motivo de fuerza mayor, no operará tal derecho en los contratos convenidos a través de cualquiera de nuestras modalidades de venta.

CAMBIO Y DEVOLUCIONES DE LOS PRODUCTOS

En caso de requerir un cambio de producto, éste deberá ser solicitado dentro de los 30 días desde la recepción del producto, en caso de deficiencias de fabricación, elaboración, materialidad o en caso que no sea apto para el uso o consumo en las condiciones recibidas. Pasado este plazo no se aceptarán cambios ni devoluciones.

El producto deberá estar sin uso, en perfectas condiciones y deberá tener todos los embalajes originales.

Si el producto fuere entregado y aceptado por usuario/a, pero posteriormente se quisiera solicitar una devolución, se coordinará para el retiro del/los producto/s y se realizará la devolución una vez confirmado el estado de los productos. En este caso, la devolución será por el monto total menos los costos de los servicios de traslado requeridos.

Usuario/a deberá comunicarse con farmacia Esperanza a través de cualquiera de los canales oficiales para solicitar la devolución del producto, preferentemente iniciando comunicación por Whatsapp.

Si el/los producto/s se hubieren deteriorado y/o dañado por responsabilidad atribuible a usuario/a, no se aplicará la garantía. Tampoco aplicará para el caso de medicamentos, salvo circunstancias que refieran a problemas atribuibles a su fabricación u origen.

Si tras alguna compra web usuario/a no recibiera el/los producto/s en los plazos establecidos para los despachos, deberá comunicarse con la farmacia a través de los canales formales, preferentemente Whatsapp, en un plazo máximo de 30 días desde la fecha de la orden de compra. Pasados los 30 días, farmacia Esperanza no se responsabiliza por problemas de despacho atribuibles a la empresa despachadora.

TÉRMINO Y VIGENCIA DEL SERVICIO

El no cumplimiento de los presentes términos y condiciones facultará a farmacia Esperanza para:

- a. Terminar el contrato asociado al servicio y/o cuenta de usuario/a, permaneciendo éste/a obligado/a al pago de toda suma exigible conforme al respectivo contrato hasta la fecha de su terminación, y/o
- b. Terminar la licencia del servicio de compras online con usuario/a, y/o
- c. Impedir el acceso al servicio, o restringirlo, a usuario/a.

Farmacia Esperanza se reserva el derecho a modificar, suspender o discontinuar el servicio (o cualquier parte de su contenido), en caso de incumplimiento de los presentes términos y condiciones, en cualquier momento con o sin mediar notificación.

La vigencia del servicio de compras se encuentra supeditada al momento de producirse la celebración de la compraventa y durará hasta la entrega del/los producto/s, ya sea por medio del retiro en las dependencias de la farmacia o por el despacho a usuario/a mediante el servicio de despacho a domicilio. Se da por sentado que usuario/a acepta los presentes términos y condiciones cada vez que realice una compraventa en la farmacia Esperanza, cualquiera sea su modalidad.

DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

Usuario/a podrá seleccionar las condiciones de despacho y entrega de los productos conforme las alternativas informadas en el sitio web de la farmacia Esperanza, al momento de realizar la compra. En general, si se tratase de más de un producto, éstos se despacharán en conjunto, pero eventualmente puede darse el caso de que se requiera fraccionar el envío, lo que será oportunamente comunicado por el equipo, gastos de envío que deberán ser cubiertos por la persona usuaria.

La información del lugar y dirección del despacho es de exclusiva responsabilidad de la persona usuaria, por lo que farmacia Esperanza no se hace responsable en caso de que exista algún error o imprecisión en ella. Usuario/a podrá solicitar cambios y/o modificaciones en la información de dirección de despacho hasta 12 horas hábiles siguientes al momento de hacer la compra, siempre que sea dentro de las zonas cubiertas para despachos.

Los despachos a domicilio para las ventas web se realizarán de lunes a viernes, dejando consignado que los días festivos no se consideran para los plazos de entrega, retomándose los días hábiles siguiente.

La cobertura para despacho de la farmacia Esperanza será de todo Chile, aunque en algunas comunas éste se realizará sólo a las oficinas locales de las empresas de despacho con que se trabaja. En el caso de la cobertura comunal, ésta será a través de un proveedor directo.

Los detalles de los envíos se regirán por el protocolo de despacho de productos de farmacia Esperanza.

Usuario/a debe revisar que el/los producto/s correspondan con lo solicitado y se encuentren en buen estado antes de aceptar la orden de compra de transportista y aceptarla. En caso de alguna disconformidad, se debe rechazar el producto en el momento de la entrega, indicando las razones, además de nombre, RUT y firma en la orden de compra.

Si el producto es medicamento bajo venta de receta médica, previo a la entrega a usuario/a se procederá a la validación de la receta, de acuerdo a lo anteriormente consignado. La recepción deberá realizarla una persona mayor de edad, quien deberá escribir sus datos y firma para acreditar la recepción conforme. En el evento que

sea recibido por una tercera persona distinta de la persona compradora, y éste/a dé conformidad a la entrega del producto, se entenderá para todos los efectos que el producto fue recibido satisfactoriamente.

Posterior a la aceptación que usuario/a realice del despacho, farmacia Esperanza no se responsabilizará por daños a los productos.

Los tiempos de despacho serán informados al momento de la compra, pero se acepta que son referenciales, aun cuando farmacia Esperanza haga todos los esfuerzos razonables por cumplirlos. En el caso de despachos fuera de la comuna de Valparaíso, dependerá en buena medida de las empresas a cargo del despacho.

LEY APLICABLE, JURISDICCION Y NOTIFICACIONES

Para todos los efectos legales de los presentes términos y condiciones, la ley aplicable será la ley chilena, fijándose como domicilio la ciudad de Valparaíso, y sometándose las partes, esto es, farmacia Esperanza y usuarios/as, a la jurisdicción de sus tribunales ordinarios de justicia.

Toda notificación de farmacia Esperanza a sus usuarios/as respecto de los presentes términos y condiciones, será mediante una publicación en nuestro sitio web, a la que se podrá acceder a través de compras presenciales como web. Asimismo, si fuese necesario y solicitado por usuario/a, se podrán enviar vía correo electrónico, o bien, otro canal digital conforme su preferencia.

REDISTRIBUCION DE RECURSOS POR CONVENIOS

Los convenios se regirán por los términos específicos de cada uno de ellos, por sus respectivas cláusulas convenidas. Las personas que se adhieran a algún convenio deberán comunicarlo oportunamente, de manera presencial a la persona funcionaria de farmacia que se encuentre gestionando la compra, y en la web a través del módulo habilitado para tal efecto.

En caso de cualquier duda o consulta respecto a la aplicación de su convenio, puede contactarse directamente al Whatsapp de la farmacia, para consultar y aclarar sus dudas.

ACEPTACION VOLUNTARIA WHATSAPP COMUNIDAD

Usted podrá formar parte de un canal de difusión orientado a la comunidad, con información útil de índole sanitaria, en donde, además, se podrá comunicar cierta información relacionada con la farmacia y su funcionamiento. Para conformar parte de este canal de Whatsapp, se les consultará si quieren formar parte, y se les incorporará en el caso que asientan voluntariamente a la posibilidad. Toda vez incorporados/as al canal, se dará por sentado que aceptan formar parte del canal de difusión, y en caso de que en algún momento deseen dejar de formar parte, podrán salirse en cualquier momento, o bien, solicitar por mensaje interno a los/as administradores/as que se gestione su eliminación del chat.