

**Términos y condiciones de uso**  
**Servicio Recetario Magistral Online**

## **1. SERVICIO**

Farmacias Ahumada ha puesto a disposición de usted (en adelante también el “Usuario” o los “Usuarios”) el servicio Recetario Magistral Online, que consiste en un Sistema automatizado para la compraventa de productos de elaboración propia a través de la página web de Farmacias Ahumada [www.farmaciasahumada.cl](http://www.farmaciasahumada.cl) (en adelante también la “Plataforma”).

El Servicio permite a los Usuarios la compra de preparados magistrales a través de la página web de Farmacias Ahumada. Para acceder al Servicio, el Usuario deberá solicitar una cotización de preparado ingresando los datos solicitados y seguir las instrucciones que se indican en la Plataforma.

El uso de los servicios por parte del Usuario será solamente en calidad de Usuario final, bajo los términos y condiciones contempladas en el presente documento.

## **2. REQUISITOS PARA EL USO DEL SERVICIO DE RECETARIO MAGISTRAL ONLINE**

El servicio solamente puede ser utilizado por mayores de 18 años, que hayan aceptado íntegramente los presentes términos y condiciones.

La información proporcionada por el Usuario para la compra de productos debe ser auténtica, correcta y corresponderá a la realidad.

Usted acepta y es de su responsabilidad cumplir con estos Términos y Condiciones, los cuales pueden ser cambiados de forma periódica por parte de Farmacias Ahumada. Asimismo, el usuario acepta por el hecho de usar el servicio aquí descrito, los términos y condiciones de uso del Sitio web de Farmacias Ahumada, el que puede encontrarse en <https://www.farmaciasahumada.cl/terminos-y-condiciones>

## **3. VENTA DE PRODUCTOS BAJO RECETA MÉDICA**

El Sitio de Farmacias Ahumada ofrecerá a sus Usuarios el servicio de Recetario Magistral Online, para el cual se requerirá el envío de la receta médica a través de la Plataforma.

Para la venta de preparados magistrales, el Usuario al momento de solicitar la cotización deberá enviar una imagen de la Receta Magistral a través de la Plataforma, las que previamente a validar o rechazar la cotización, serán revisadas y validadas por profesionales químicos farmacéuticos de Farmacias Ahumada. Dicha receta debe indicar el preparado magistral que el Usuario esté comprando.

En caso de que la validación sea positiva, Farmacias Ahumada procederá a enviar mediante correo electrónico, una cotización con el valor a pagar por el producto solicitado, junto con los plazos de preparación. Si el Usuario acepta la cotización, deberá realizar el pago de la misma en la Plataforma dentro de los dos días de recibida la cotización. Una vez realizado el pago, el usuario podrá conocer el estado de su compra a través de la Plataforma, ingresando su RUT y número de orden.

En caso de que la validación sea negativa, se enviará un correo electrónico al Usuario, para informarle que su solicitud de cotización ha sido rechazada debido al incumplimiento de los requisitos establecidos para la compra de preparados magistrales.

Se exceptúan de este servicio los preparados magistrales que contienen principios activos o materias primas sujetas a control legal, en cuyo caso, las recetas deben ser entregadas directamente en la farmacia física para su elaboración. Asimismo, se excluyen los productos de marca registrada que se requieran fracciona

#### **4. PRECIO Y FORMA DE PAGO**

Una vez que el Usuario haya enviado a Farmacias Ahumada la solicitud de cotización del preparado magistral en los términos indicados en el numeral anterior, ésta dentro del plazo de las 48 horas hábiles siguientes remitirá mediante el correo electrónico indicado el precio a pagar por los productos solicitados. La cotización tendrá una validez de 48 horas, periodo en el cual el Usuario deberá realizar el pago.

En relación al pago del precio de los productos, pueden ser pagados por medio de:

- a. Tarjetas de crédito bancarias emitidas en Chile o en el extranjero, siempre que mantengan un contrato vigente para tales efectos con el Proveedor.
- b. Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra o del sistema que se encuentre vigente al momento del pago, emitidas en Chile por bancos nacionales, que mantengan un contrato vigente para tales efectos con el emisor u operador Proveedor. El pago con tarjetas débito y/o crédito, se realizará a través de WebPay Plus o del sistema que se encuentre vigente al momento del pago electrónico. El uso de estas tarjetas se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y en relación con su emisor, y a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso, que predominará de haber contradicción.

#### **5. FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO DE LA COMPRAVENTA**

El Servicio de Recetario Magistral Online ofrecerá el servicio sujeto a los presentes términos y condiciones, y a los Términos y Condiciones de uso del sitio web de Farmacias Ahumada, los que serán aceptadas por el Usuario al momento de realizar la compra, con los mecanismos que la misma Plataforma ofrece para ello. La formación del consentimiento deberá cumplir con los requisitos generales que establecen las leyes chilenas, en particular la seriedad de la voluntad, del precio, la libertad del consumidor para elegir con la información suficiente, libre de todo vicio del consentimiento (error, fuerza o dolo). La formación del consentimiento se perfeccionará con la aceptación de los Términos y Condiciones al momento de Registrarse y/o cualquier otro medio de aceptación electrónica que el Usuario ejecutará al concluir la operación de compra del producto o productos seleccionados y agregados al Carro de Compras.

Una vez perfeccionada la compraventa, Farmacias Ahumada enviará confirmación escrita del mismo. Esta confirmación de la compra (comprobante de compra) será enviada por vía electrónica al correo electrónico del Usuario. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.

#### **6. ENTREGA: RETIRO DE LOS PRODUCTOS**

Confirmada la compra, los tiempos de elaboración de los preparados magistrales son de 5 días hábiles en Región Metropolitana, y 7 días hábiles, en regiones. En caso de urgencia, el Usuario deberá informar de esta situación al momento de solicitar la cotización con el fin de dar prioridad a la solicitud, otorgándose un plazo especial si procediere, lo cual se indicará al momento del envío de la cotización.

Una vez que el preparado magistral se encuentre elaborado y despachado a la farmacia seleccionada, Farmacias Ahumada enviará una notificación al cliente paciente indicando que el (los) producto(s), se encuentran listos para ser retirados.

Atendido los Periodos de Validez Asignados (PVA) por la regulación nacional respecto a los preparados magistrales, que varían entre 40 días y 6 meses, el Usuario deberá retirar el producto adquirido físicamente en la Farmacia indicada al momento de realizar el pago, dentro de los 3 días posteriores a la notificación.

Transcurrido 10 días posteriores a la notificación, Farmacias Ahumada se reserva el derecho para proceder a la eliminación de los productos sin derecho de reembolso para el Usuario.

## **7. ENTREGA DEL PRODUCTO**

1. El Usuario podrá realizar el retiro de (los) preparado(s) magistrales una vez recibida la notificación. El retiro deberá realizarse en la farmacia indicada al momento de efectuar el pago y en el horario de funcionamiento de ella.

2. El Usuario debe revisar si el producto recibido corresponde a su compra y que se encuentre en buen estado antes de firmar la Orden de Compra (ya sea física o virtual) y aceptarla.

3. Si el producto es un medicamento bajo venta de receta médica, previa a la entrega se procederá a la validación de la receta, de acuerdo al proceso descrito en la cláusula 4 del presente documento.

4. El retiro debe realizarse por un mayor de edad, quien deberá firmar y escribir su nombre y Rut en la Orden de Compra (ya sea física o virtual) para acreditar la recepción conforme.

5. En la eventualidad de que el producto sea retirado por un tercero y éste dé conformidad a la entrega del producto, se entenderá que el producto fue recibido satisfactoriamente. En estos casos, el Usuario deberá informar al momento de realizar la compra nombre y cédula de identidad de la persona que retirará los productos. Si el producto es un medicamento bajo venta de receta médica, se debe cumplir con la validación descrita en la cláusula 4.

6. Posterior a la aceptación por el Usuario del producto, Farmacias Ahumada no se responsabiliza por daños al producto.

7. En caso de disconformidad, el Usuario podrá rechazar el producto en el momento de la entrega, indicando tus razones además de tu nombre y Rut en la Orden de Compra.

8. Los tiempos de elaboración y despacho de los productos, serán informados a través de elementos gráficos o textos en la Plataforma y/o al momento de realizar la compra.

## **8. RETRACTO LEGAL**

Atendida la naturaleza de los productos ofrecidos en la página del Recetario Magistral,

se excluyen de todos los contratos celebrados por medios electrónicos en el presente sitio web el derecho de retracto unilateral que consagra el artículo 3 bis letra b) de la ley de protección al consumidor, hecho que es conocido y aceptado por el consumidor.

## 9. CAMBIO Y DEVOLUCIONES DE LOS PRODUCTOS

Si el producto presentara defectos de origen, dentro de los 7 días siguientes a la fecha en que fue recibido el Usuario tendrá el derecho de optar entre su cambio o la devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al Usuario.

El Usuario deberá comunicarse con Farmacias Ahumada a través de alguno de los medios de Usuario establecidos para la devolución del producto. Si el producto se hubiere deteriorado o dañado por mal uso del Usuario, no se aplicará esta garantía.

Respecto de los medicamentos que fueron vendidos de manera correcta, esto es, sin que existan los defectos señalados en el artículo 20 de la Ley de protección al consumidor, no se aceptará su devolución dado que con esta medida aseguramos la calidad, seguridad y eficacia de nuestros productos y que cumplan con una cadena de cuidado, temperatura o cualquier intervención de terceros.

En los casos que corresponda el cambio o devolución de productos adquiridos a través del Sitio de Farmacias Ahumada, el Usuario deberá tener en consideración lo siguiente:

1. De acuerdo a lo establecido en la normativa sanitaria, los medicamentos no serán objeto de devoluciones, salvo en los casos contemplados en la ley y/o en la Política de Cambios y/o Devoluciones de la compañía.
2. El usuario que haya adquirido a través del Sitio de Farmacias Ahumada y tenga derecho a la reposición y/o devolución del dinero, deberá presentar su solicitud a través del Sitio de Farmacias Ahumada.
3. El usuario que haya solicitado la reposición y/o devolución del dinero, deberá devolver el producto cuya reposición y/o devolución solicita, lo que deberá realizar en la misma farmacia donde recibió el producto adquirido. Los costos asociados al cambio de los productos serán de cargo de Farmacias Ahumada para casos en los que se ejerza la garantía legal; y serán de cargo del Usuario para casos en que se ejerza la garantía convencional.
4. La nota de crédito se emitirá dentro de los 5 días siguientes de solicitada y aceptada la devolución, y la restitución del dinero en caso de que corresponda deberá realizarse a través del mismo medio de pago utilizado o en el medio de pago que el cliente señale al momento de solicitarla.
5. Farmacias Ahumada se reserva el derecho de rechazar las solicitudes de reposición y devolución cuando ellas no obedezcan a las razones que contempla la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, legislación sanitaria y/o Política de Cambios y Devoluciones de la compañía.
6. Cuando la devolución del dinero se pida en razón de la garantía de satisfacción otorgada por Farmacias Ahumada en su Política de Cambios y Devoluciones, la restitución del producto la deberá hacer el Usuario en cualquier local de farmacia de la compañía, independiente que la modalidad de despacho haya sido despacho a domicilio.

Si tienes dudas al respecto, podrás encontrar más detalles en nuestras Políticas de Cambios y/o Devoluciones, disponibles en [farmaciasahumada.cl](http://farmaciasahumada.cl).

## 10. PRIVACIDAD

Toda la información recopilada producto de las transacciones realizadas a través del Sitio de Farmacias Ahumada será acorde a lo dispuesto por la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y de la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, en lo que sea pertinente.

Para mayor información respecto a la privacidad y uso de la información, puedes acceder a nuestras Políticas de Privacidad disponibles en [farmaciasahumada.cl](http://farmaciasahumada.cl), las que para todos los efectos legales forman parte integrante de estos Términos y Condiciones.

## **11. MODIFICACIONES**

Farmacias Ahumada podrá modificar los presentes términos y condiciones en cualquier momento, estableciendo disposiciones adicionales sobre el Servicio. Dichas modificaciones o adiciones entrarán en vigencia inmediatamente y se incorporarán a los presentes términos y condiciones. El uso continuado del servicio, se considerará como aceptación de dichas modificaciones o adiciones.

## **12. TÉRMINO Y VIGENCIA DEL SERVICIO**

Farmacias Ahumada se reserva el derecho a modificar, suspender o discontinuar el servicio (o cualquier parte o contenido) en caso de incumplimiento de los presentes términos y condiciones, y de aquellos del uso del sitio web de farmacias Ahumada, en cualquier momento con o sin mediar notificación.

La vigencia del servicio se encuentra supeditada al momento de producirse la celebración de la compraventa y durará hasta la entrega de el (los) preparado(s) magistrales por medio del retiro en las dependencias de la(s) Farmacia(s) adherida(s) al servicio. El Usuario acepta los presentes términos y condiciones cada vez que se realice una compraventa de acuerdo al presente Servicio.

## **13. LEY APLICABLE, JURISDICCIÓN 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 Santiago de Chile y sometiéndose las partes, esto es, Farmacias Ahumada y los Usuarios, a la Jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.