

Términos y Condiciones de uso
Sitio de Farmacias Ahumada

1. ASPECTOS GENERALES

Estos Términos y Condiciones aplican y se entenderán incorporados en todas las compras realizadas a través del Sitio de Farmacias Ahumada SpA. (en adelante “Farmacias Ahumada”), www.farmaciasahumada.cl. El acceso, uso y todas las transacciones realizadas en el Sitio de Farmacias Ahumada, implica la aceptación de estos Términos y Condiciones.

Todas las transacciones realizadas en el Sitio de Farmacias Ahumada se sujetan a las leyes de la República de Chile, especialmente la Ley 19.496 de protección de los derechos a los consumidores y la reglamentación sanitaria vigente.

2. REQUISITOS PARA EL USO DEL SITIO DE FARMACIAS AHUMADA

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 corresponder a la realidad.

El Usuario, al hacer uso del Sitio de Farmacias Ahumada, acepta y es de su responsabilidad cumplir con estos Términos y Condiciones.

3. REGISTRO DEL USUARIO

El Usuario podrá realizar transacciones en el Sitio de Farmacias Ahumada a través de la modalidad de compra como usuario registrado o como invitado:

3.1 USUARIOS REGISTRADOS

Los Usuarios podrán crear una cuenta en el Sitio de Farmacias Ahumada, registrando los datos requeridos en la Plataforma para ello. Adicionalmente, con el objeto de facilitar el proceso de creación de cuenta, la Plataforma entrega la posibilidad de realizarlo a través de la cuenta de Facebook, y Google del Usuario.

Al momento de registrarse el usuario deberá establecer una clave secreta que le permitirá el acceso a su cuenta. La clave secreta es personal e intransferible y su administración es de responsabilidad absoluta del Usuario. Farmacias Ahumada no se hace responsable por su mala administración o por su utilización por parte de terceras personas.

Con el registro del Usuario en el Sitio de Farmacias Ahumada, automáticamente queda registrado como usuario del programa de beneficios Familia Ahumada, otorgándosele acceso a todos sus beneficios y aceptando por tanto sus términos y condiciones disponibles en www.farmaciasahumada.cl, actualizando automáticamente sus datos registrados en Familia Ahumada

Para acceder a las opciones que el sitio web pueda otorgar, tales como beneficios de afinidad y realizar compras con excedentes, cuando estás opciones se encuentren disponibles y habilitadas en el Sitio, el usuario necesariamente deberá encontrarse registrado y haber iniciado sesión con su cuenta.

3.2 USUARIO INVITADO:

Los usuarios podrán realizar compras en el Sitio de Farmacias Ahumada como Invitados sin necesidad de crear una cuenta (a excepción de los casos indicados en el punto 3.1). Para ello al realizar la compra deberán seleccionar la opción de compra como “invitado” e ingresar la información que la Plataforma solicita para procesar la compra.

La opción de compra como invitado no permite la utilización de descuentos vinculados con su número de cédula de identidad.

De acuerdo a la normativa sanitaria vigente, el usuario que ingrese en el Sitio de Farmacias Ahumada como Invitado, deberá ingresar sus datos personales y de contacto cuando requiera comprar un medicamento, los que serán tratados y almacenados por Farmacias Ahumada, y siempre deberá ingresar los datos necesarios para identificar los datos de pago, persona y lugar de despacho, esto último, cuando la modalidad de despacho seleccionada sea con despacho a domicilio.

4. VENTA DE PRODUCTOS

4.1 MEDICAMENTOS DE VENTA DIRECTA

Se entenderá por Medicamentos de Venta Directa, aquellos que no necesitan de receta médica para su expendio.

Para el expendio de Medicamentos de Venta Directa, el Usuario deberá agregar los productos seleccionados a su carro de compra y procesar la transacción siguiendo las indicaciones otorgadas en la Plataforma.

Farmacias Ahumada no promueve ni recomienda la automedicación. En caso de dudas, consulte con su médico y/o químico farmacéutico.

Farmacias Ahumada no será responsable de la elección errónea y/o cantidad de medicamento solicitada por parte del Usuario, quién será el responsable de elegir correctamente el medicamento, presentación y cantidad adecuada para su tratamiento.

Farmacias Ahumada podrá rechazar, de conformidad a la legislación sanitaria vigente, la compra de medicamentos de venta libre, cuando se detecte que la misma no obedece a criterios sanitarios y podrían vulnerar el principio de la no automedicación o del uso racional de los medicamentos.

4.2 PRODUCTOS DE VENTA BAJO RECETA MÉDICA

Farmacias Ahumada solo venderá a sus Usuarios aquellos productos farmacéuticos que requieran Receta Médica, previa exhibición y validación de la misma por parte de un profesional químico farmacéutico habilitado.

Para la adquisición de productos que requieran la exhibición de receta médica, el Sitio de Farmacias Ahumada requerirá el envío de la receta médica a través de la Plataforma al momento de realizar la compra. Para ello, el Usuario deberá cargar una imagen de la receta médica a través de la Plataforma, las que serán revisadas y validadas por profesionales químicos farmacéuticos de Farmacias Ahumada, ello en forma previa a procesar y validar la compra.

En caso de que la validación sea positiva, Farmacias Ahumada procederá a procesar la compra. El Usuario recibirá un correo electrónico de confirmación. Una vez realizada la confirmación, se dará curso al proceso por el cual se hará entrega del o los productos respectivos, ya sea poniendo el producto a disposición de ser retirado por el usuario en farmacia, o bien, iniciando el proceso de despacho a domicilio, para su entrega al usuario según el plazo establecido para la modalidad de despacho que éste haya escogido.

Farmacias Ahumada, en conformidad a la legislación sanitaria vigente, se reserva el derecho de rechazar ventas en las que la receta no coincida con los productos adquiridos. En caso de que la validación sea negativa, se enviará un correo electrónico al Usuario, para informarle que su solicitud de compra ha sido rechazada debido al incumplimiento de los requisitos establecidos para la compra de productos bajo receta médica. En estos casos se procederá a la emisión de una nota de crédito dentro del plazo de 5 días siguientes a la anulación de la compra de los medicamentos cuya venta ha sido rechazada. El tiempo de devolución efectiva del dinero o del crédito incurrido en la compra

rechazada, podrá variar y dependerá de la entidad bancaria utilizada por el Usuario al momento de efectuar la compra.

En atención a la normativa sanitaria vigente, los medicamentos que se expenden con Receta Cheque no pueden ser vendidos a través de sitios electrónicos, por tanto, no estarán incluidos en el mix de productos disponibles en el sitio web de Farmacias Ahumada. Los medicamentos sujetos a otras condiciones de venta estarán disponibles, ello con algunas restricciones como por ejemplo aquellos con receta retenidas o que correspondan a productos refrigerados, los que sólo contarán con retiro en farmacia y entrega del original de la receta al momento del retiro.

4.3 RECETARIO MAGISTRAL

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.

Para mayor información sobre el servicio de Recetario Magistral online, puedes acceder a los términos y condiciones del servicio, disponibles en www.farmaciasahumada.cl

4.4 VENTA PRODUCTOS DE CONSUMO

Para estos efectos se entenderán como productos de Consumo todos aquellos que no se encuentren comprendidos en las categorías previamente descritas.

Para la adquisición de productos de Consumo, el Usuario deberá agregar los productos seleccionados a su carro de compra y procesar la transacción siguiendo indicaciones otorgadas en la Plataforma.

Farmacias Ahumada no será responsable de la elección errónea y/o cantidad de productos solicitada por parte del Usuario, quién será el responsable de elegir el producto, presentación y cantidad adecuada para su tratamiento. Esto es sin perjuicio de la garantía convencional que Farmacias Ahumada ofrece a sus clientes para ciertos y determinados productos que cumplan con los requisitos necesarios para su devolución y cuyo detalle se encuentra en la política de cambios y devoluciones publicadas en la página www.farmaciasahumada.cl.

5.PRECIO Y MEDIOS DE PAGO

5.1 PRECIO

Los precios exhibidos en el Sitio de Farmacias Ahumada solo tienen aplicación para las compras efectuadas en la Plataforma, durante el periodo previamente informado en el caso de ciclos

promocionales y no son válidos para las transacciones realizadas presencialmente en locales de Farmacias Ahumada.

Los precios no incluyen costos de despacho, los que podrán variar según la zona geográfica.

5.2 DESCUENTOS Y PROMOCIONES

Las promociones, ofertas y descuentos publicitados en el Sitio de Farmacias Ahumada no son acumulables con cupones, códigos de descuentos y/o descuentos asociados al número de cédula de identidad del Usuario.

5.3 MEDIOS DE PAGO

A menos que se señale una forma diferente para casos u ofertas específicas, las compras realizadas a través del Sitio de Farmacias Ahumada, solo pueden ser pagadas por medio de:

1. Tarjetas de crédito bancarias emitidas en Chile o en el extranjero, siempre que mantengan un contrato vigente para tales efectos con el Proveedor.
2. 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.

6. FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO DE LA COMPRAVENTA

El Sitio de Farmacias Ahumada ofrecerá el servicio sujeto a los presentes términos y condiciones, 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, realizar una transacción válida y validada sanitariamente en el Sitio 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.

6.1. VALIDACIÓN DE COMPRA

Una vez efectuado el pago, Farmacias Ahumada procederá a la validación de la compra. Toda transacción realizada en el Sitio de Farmacias Ahumada podrá ser anulada en caso de no ser validada por parte de Farmacias Ahumada.

Para validar la compra realizada por el Usuario, Farmacias Ahumada deberá verificar:

- Si el pago se realizó de forma exitosa.
- Si los datos registrados por el usuario coinciden con los proporcionados en la orden de compra.
- En caso de compra de medicamentos de venta bajo receta médica, si la receta es válida y su contenido coincide con los productos adquiridos.
- En caso de medicamentos de venta libre, si la cantidad adquirida se condice con los criterios sanitarios y el principio de la no automedicación y uso racional de medicamentos.

En caso de que no coincida y/o no sea válida la receta médica enviada por el Usuario a la Plataforma, se le notificará vía correo electrónico de esta situación, otorgándosele un plazo de 24 horas para su rectificación. El Usuario podrá remitir la receta correspondiente o manifestar su intención de no continuar con la compra. En caso de transcurrido el plazo indicado el Usuario no hubiese remitido a

Farmacias Ahumada la receta médica correspondiente, Farmacias Ahumada procederá al rechazo de la compra.

Una vez verificados estos puntos, 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 de la compraventa y una versión electrónica de la boleta.

Todas las compras se encuentran sujetas a disponibilidad de stock. Pese a los esfuerzos de Farmacias Ahumada de informar el stock de sus productos en línea, por desfases en la actualización de la información, puede eventualmente darse el caso de que una compra efectuada se encuentre sin stock disponible. En estos casos se informará oportunamente al cliente de la situación, procediéndose a la anulación de la compra y a la restitución del dinero dentro de los diez días siguientes a la notificación.

7. ENTREGA:

El Usuario podrá elegir la forma de despacho y entrega de los productos adquiridos en el Sitio de Farmacias Ahumada entre las que se encuentren informadas en el sitio, las que podrán consistir en retiro en farmacia o despacho de productos al domicilio o lugar señalado por el Usuario.

La opción despacho de productos a domicilio solo se encuentra disponible para todas las regiones de Chile Continental.

Todos los plazos de entregas indicados en estos Términos y Condiciones se cuentan a partir del momento en que la compra ha sido confirmada y validada por Farmacias Ahumada (6.1).

7.1 DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

En caso de elegir la opción de despacho a domicilio, es responsabilidad del Usuario ingresar la dirección de envío de manera completa y exacta para que los productos sean entregados sin inconvenientes.

Asimismo, el usuario deberá escoger el tipo de despacho deseado, el cual podrá ser en modalidad Express, Same day, o bien, despacho en días posteriores, cada uno de estos, sujeto a sus propias condiciones y tarifas, las que serán informadas una vez procesado el carro de compras.

En cuanto a tiempos de entrega, y coberturas, las modalidades se registrarán por lo siguiente:

Tipo despacho	Servicio
Despacho 90 minutos - Express	Entrega en 90 minutos
Despacho 12 horas - Same day	Entrega mismo día, para compras efectuadas antes de las 11:00 hrs (Solo válido para días hábiles).
Despacho 24 horas - Next day	Entrega a partir del día hábil siguiente, fecha de despacho a elección del cliente (solo válido para días hábiles).

La cobertura del despacho comprende las siguientes comunas:

Región	Comunas	Tipo de despacho disponible
I Región	Iquique	Express

II Región	Calama, Antofagasta	Express*
III Región	Copiapó, Vallenar	Express*
IV Región	La Serena, Ovalle, Coquimbo	Express*
V Región	Viña del Mar, San Felipe, Reñaca, Villa Alemana, Quilpué, La Calera, Quillota, Los Andes, La Ligua, Valparaíso, Concón, Quintero, Maitencillo.	Express* (excluye la Ligua y Quintero) Same Day y Next Day (excluye San Felipe, La Calera, Quillota, Los Andes, La Ligua, Quintero y Maitencillo)
Región Metropolitana	Las Condes, Ñuñoa, Santiago, La Florida, Vitacura, Maipú, Providencia, La Reina, San Bernardo, Melipilla, Puente Alto, Buin, Pudahuel, Colina, Lo Barnechea, Macul, San Miguel, La Cisterna, Peñalolén, Renca, Estación Central, Recoleta, Quilicura, Conchalí, El Bosque, Cerrillos, Talagante, Lo Prado, Huechuraba, San Joaquín, Independencia.	Express* (excluye Cerro Navia, La Granja, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda y Quinta Normal) Same day y Next Day (excluye Melipilla, Colina, Buin y Talagante)
VI Región	Rancagua, San Fernando, Santa Cruz, Rengo, San Vicente de Tagua Tagua.	Express*
VII Región	Talca, Linares, Curicó, Cauquenes, San Javier, Parral, Talca.	Express*
VIII Región	Concepción, Hualpén, Talcahuano, San Pedro de La Paz, Los Ángeles, Coronel.	Express* (excluye Chiguayante) Same Day y Next Day (excluye Los Ángeles y Coronel)
IX Región	Temuco, Villarrica, Angol, Pucón, Victoria.	Express*
X Región	Osorno, Puerto Montt, Castro, Ancud, Puerto Varas.	Express*
XI Región	Coyhaique, Puerto Aysen.	Express*
XII Región	Puerto Arenas, Puerto Natales.	Express*
XIV Región	Valdivia, La Unión.	Express*
XV Región	Arica	Express*
XVI Región	Chillán	Express*

*Despacho Express se encuentra disponible solo en zonas que se encuentren dentro de un radio de 8 km contabilizados desde la ubicación de Farmacias que cuentan con este servicio. Para más información sobre farmacias adheridas, visitar www.farmaciasahumada.cl/storelocator.

La disponibilidad y horarios de los tipos de despachos quedará sujeta al horario de funcionamiento de la Farmacia en la cual se realiza la compra.

El transporte de los productos farmacéuticos se realizará cumpliendo con la normativa sanitaria vigente, con el fin de mantener la seguridad, calidad y eficacia de estos.

No todos los productos se encuentran disponibles para ser despachados a domicilio, como los medicamentos sujetos a control legal que exijan la retención de la receta médica y medicamentos refrigerados. La Plataforma informará oportunamente y de forma previa al momento de realizar la compra, las modalidades de despacho disponibles para cada producto.

Farmacias Ahumada realizará todos sus esfuerzos para dar cumplimiento con las fechas estimadas de envío informadas al Usuario al momento de realizar la compra. Con todo, el atraso en el despacho no implicará incumplimiento por parte de Farmacias Ahumada, no correspondiéndole ningún tipo de responsabilidad producto de los perjuicios que éste pudiese ocasionar.

7.1.1 Error en el despacho de Compras realizadas en Plataformas digitales

En caso de despachos incompletos de compras realizadas a través de la página web de Farmacias Ahumada, www.farmaciasahumada.cl, Call Center o cualquier plataforma digital propia de Farmacias Ahumada, el usuario deberá enviar una solicitud dando aviso de la situación a través de los medios de comunicación indicados en el punto 10.2 y nos comunicaremos contigo a la brevedad para coordinar el envío del (los) producto(s) faltantes. En caso de no disponer stock del producto adquirido, procederemos a gestionar el reembolso del cobro.

En caso del despacho de un producto diferente al adquirido a través de compras realizadas en plataformas de Farmacias Ahumada, el usuario deberá enviar una solicitud dando aviso de la situación a través de los medios de comunicación indicados en el punto 10.2 y nos contactaremos contigo a la brevedad para coordinar el retiro del producto despachado por error y el envío del correspondiente sin costo adicional alguno. El cambio se realizará en un plazo máximo de 15 días. En caso de no disponer stock del producto adquirido, procederemos a gestionar el reembolso del cobro.

En caso de reembolso de los cobros realizados, los plazos variarán dependiendo del medio de pago y de la entidad bancaria utilizada al momento de efectuar la compra.

El tiempo de devolución efectiva del dinero o del crédito incurrido en la compra rechazada, podrá variar y dependerá de la entidad bancaria utilizada por el Usuario al momento de efectuar la compra.

Las condiciones indicadas en este numeral solo son aplicables para compras realizadas en Plataformas Digitales de Farmacias Ahumada, excluyendo plataformas de terceros y compras presenciales realizadas en Farmacias.

7.2 RETIRO EN FARMACIA

En el caso que la compra sea con retiro en farmacia, una vez que la compra se encuentre procesada, Farmacias Ahumada enviará una notificación mediante correo electrónico, indicando que el (los) productos, se encuentran listos para ser retirados.

Para retiros realizados por terceros, el Usuario deberá informar al momento de realizar la compra nombre y cédula de identidad de la persona que retirará los productos.

Será obligación del Usuario retirar el(los) producto(s) adquirido(s) en la Farmacia seleccionada al momento de realizar el pago, dentro de los 5 días posteriores a la notificación. Transcurrido este plazo, Farmacias Ahumada se reserva el derecho para proceder a la anulación de la compra, para lo cual emitirá la respectiva nota de crédito la cual será enviada al Usuario al correo electrónico ingresado al momento de realizar la compra.

8. RECEPCIÓN DEL PRODUCTO

Para la recepción de los productos, ya sea mediante despacho o retiro en farmacia, será responsabilidad del Usuario:

1. Revisar que el(los) producto(s) recibido(s) corresponde(n) a su compra y que se encuentre en buen estado antes de firmar el comprobante de retiro o guía de despacho (ya sea física o virtual) y aceptarla.
2. Exhibir la receta médica para productos sujetos a control legal. Si el producto es un medicamento sujeto a control legal y/o refrigerado, previa a la entrega del producto el usuario deberá hacer entrega de la receta original, la cual será validada y retenida por personal de Farmacias Ahumada. En caso de no presentar la receta médica requerida o que esta no coincida con el medicamento adquirido, Farmacias Ahumada procederá a anular la compra.
3. Que la recepción sea realizada por un mayor de edad, quien deberá firmar y escribir su nombre y Rut en el comprobante de retiro o guía de despacho (ya sea física o virtual) para acreditar la recepción conforme. En la eventualidad de que el producto sea retirado por un tercero, este debe ser indicado en la Plataforma al momento de realizarse la compra. El retiro realizado por un tercero autorizado y su manifestación de conformidad a la entrega del producto, se entenderá como que el producto fue recibido satisfactoriamente.
4. En el evento que se trate de un retiro en farmacia, y el mismo sea retirado por el titular de la compra o por un tercero, deberá exhibir copia digital del comprobante de compra.
5. Identificarse exhibiendo cédula de identidad de la persona que recibe.

Posterior a la aceptación por el Usuario o del tercero que retira el producto, Farmacias Ahumada no se responsabiliza por daños al producto.

En caso de disconformidad, el Usuario podrá rechazar el producto en el momento de la entrega, indicando sus razones además de su nombre y Rut en el comprobante de retiro o guía de despacho.

Si el producto es retirado en farmacias, Farmacias Ahumada no asume ninguna responsabilidad en el traslado y transporte del producto.

9. CONDICIONES DE COMPRA EN PROGRAMA SUSCRIPCIÓN

De forma complementaria a los presentes términos y condiciones, aplicará lo siguiente, para el programa aquí descrito.

Con el propósito de facilitar el oportuno acceso de los clientes a medicamentos que estos puedan requerir para dar cumplimiento a un tratamiento médico prescrito, Farmacias Ahumada ha implementado y puesto a disposición de aquellos, un sistema de compra a través del cual los Clientes podrán programar ya sea en sistema de retiro en farmacias, o bien mediante despacho a domicilio, la compra semanal o mensual de ciertos productos y medicamentos (salvo aquellos en que se requiere receta retenida o receta cheque), que se adquieran regularmente, para patologías crónicas, o que requieran de un tratamiento farmacológico durante un tiempo prolongado. El listado de productos que es posible adquirir dentro del marco de este programa, está disponible en la página web de Farmacias Ahumada, y podrá consultarse de manera previa a la realización de la compra.

El programa se rige por las siguientes condiciones:

1. El Usuario se podrá suscribir a este programa en el sitio web de Farmacias Ahumada, ingresando a una sección que se ha habilitado especialmente, para poder materializar el ingreso de cada Usuario, a este programa;

2. Para poder suscribirse a este programa, el usuario deberá previamente realizar su inscripción en el programa de Farmacias Ahumada, llamado Familia Ahumada, cuyos T&C pueden encontrarse en www.farmaciasahumada.cl;
3. Al momento de suscribirse, el Usuario deberá ingresar una serie de datos personales, entre los cuales se encuentran: a) Nombre y apellidos; b) Número de Cédula de identidad; c) Dirección particular; d) número de teléfono; e) Dirección de correo electrónico, todos los cuales, autoriza que sean tratados por Farmacias Ahumada, de la manera dispuesta en estos términos y condiciones, y en nuestra Política de Privacidad. En caso de que el retiro se haga a través de un tercero, el Usuario deberá autorizarlo expresamente al momento de su inscripción;
4. El pago de las compras que se realicen en ese programa solo podrá ser efectuado a través de Tarjeta de débito, o Tarjeta de crédito bancaria, según se indica en las letras a y b del punto 5.3 de estos términos y condiciones, razón por la cual, al momento de la inscripción, el Cliente ingresará los datos de dicha tarjeta, incluyendo su número de tarjeta, fecha de expiración, número de seguridad, y banco comercial que la emitió. Para esto, el usuario deberá registrar su tarjeta de débito o de crédito en el sistema One Click.
5. Al ser una compra que se realiza de forma periódica, semanas tras semana, o mes por mes, por el periodo de tiempo que el Usuario indique al momento de inscribirse en el Programa, se autoriza a Farmacias Ahumada a hacer de manera mensual, durante los meses definidos por el Cliente, y en las fechas indicadas para el despacho del producto, o del retiro de éste desde farmacias, el cargo correspondiente al valor de esa compra, a la tarjeta de crédito que se registró por el Usuario;
6. En atención a la duración que tendrá esta suscripción al programa, y a la necesidad de efectuar los cargos correspondientes, de la manera previamente señalada, Farmacias Ahumada estará autorizada para mantener en sus sistemas computacionales, la información bancaria del Usuario, con el solo propósito de poder efectuar de manera periódica y oportuna, el cargo de las compras de los respectivos productos. Dicho almacenamiento de información se realiza dando cumplimiento a los más altos estándares de seguridad en materia informática;
7. Para realizar la compra, el Usuario realizará la búsqueda del o los productos o medicamentos que quisiera adquirir haciendo uso del presente programa y de los Términos y Condiciones aquí establecidos, especialmente su numerando 4 y siguientes, y los ingresará al carro de compras, tras lo cual, se autorizará el pago respectivo, con cargo a la tarjeta de débito, o bien a través de la tarjeta de crédito bancaria previamente registrada.
8. La compra que se realice para productos o medicamentos incluidos en el programa Suscripción solo podrá contener productos adheridos a este programa. Es decir, en dicha operación, el carro de compras solo podrá contener medicamentos que forman parte de este programa, y no podrá combinarse, con otro tipo de productos. Así, si el cliente quisiera adquirir otros productos, que no están incorporados al Programa Suscripción, deberá realizar otra compra, de forma separada, en la cual aplicarán los términos y condiciones generales, para las compras en el sitio web de Farmacias Ahumada.
9. En el caso de que se presente la situación de que uno o más productos comprados a través del presente programa, no tenga stock disponible, se informará oportunamente al cliente de la situación, procediéndose a la anulación de la compra y a la restitución del dinero dentro de los diez días siguientes a la notificación, tal como se indica en el numeral 6.1 de estos Términos y Condiciones. La suscripción sin embargo, se

mantendrá vigente para los meses siguientes, de acuerdo al tiempo de duración que se haya indicado al momento de la suscripción;

10. Cuando el Usuario suscriba el despacho de medicamentos de venta libre, aplicarán los mismos criterios y consideraciones sanitarias indicadas en el número 4.1 precedente, es decir, se requerirá validación previa del Químico Farmacéutico para validar su venta, ello específicamente en relación con el principio de uso racional de los medicamentos, pudiendo Farmacias Ahumada en ese caso, unilateralmente, limitar, modificar y/o cancelar la suscripción.
11. Cuando el Usuario suscriba el despacho de medicamentos sujetos a receta médica, aplicarán los mismos criterios y consideraciones sanitarias indicadas en el número 4.2 precedente, es decir, se requerirá validación previa de la receta médica por parte del Químico Farmacéutico para validar su venta, ello específicamente en relación, a que coincidan los productos suscritos con los indicados en la receta médica, que asimismo la cantidad suscrita se encuentre conforme a la receta y que la receta médica, sea una receta médica que sea de carácter permanente o al menos que el tratamiento consignado en ella tenga el mismo tiempo de duración que la suscripción realizada por el Usuario. Con todo el Usuario deberá subir una receta nueva después de seis meses de tratamiento para continuar con la suscripción. Basado en criterios sanitarios, Farmacias Ahumada unilateralmente podrá limitar, modificar y/o cancelar la suscripción.
12. Cuando la compra de un producto que se encuentre dentro del programa de Suscripción, esté afectada a algún descuento temporal, ya sea por alguna campaña o promoción, dicho precio rebajado será efectivo para el cliente del programa Suscripción, solamente durante el periodo de tiempo en que esté vigente dicho programa o campaña. Una vez que dicha campaña o convenio finalice, y el precio del producto vuelva al valor anterior, las siguientes compras que se realicen dentro del programa Suscripción, serán al valor que a ese momento tenga el producto.
13. Cuando un usuario incluya al momento de la suscripción, información que no se condiga con lo prescrito por el médico que emitió la receta médica, el Químico Farmacéutico contactará al usuario, para que este haga la cancelación de su suscripción, y realice una nueva, en concordancia con lo prescrito por el médico respectivo. En caso de que no sea posible contactar al usuario, el Químico Farmacéutico podrá cancelar la suscripción hecha por el usuario.
14. Cuando no pueda ser procesado el pago de uno o más productos que formen parte de la suscripción de un usuario, se intentará nuevamente realizar dicho cobro, por hasta un total máximo de 5 intentos. La realización de estos intentos podrá tener como consecuencia, un retraso en la fecha de entrega de el o los productos al usuario, respecto de lo cual Farmacias Ahumada no tendrá responsabilidad alguna. Adicionalmente, se informará al usuario de este hecho, para efectos de que este regularice la situación, y haga las gestiones que sean requeridas, para que pueda ser procesado exitosamente el cargo del pago. En caso de que no sea posible el proceso de cargar el pago, tras los 5 intentos realizados, se hará la cancelación de la suscripción.

Las disposiciones contenidas en los presentes términos y condiciones, así como lo dispuesto en nuestras Políticas de Privacidad, resultan aplicables, y son aceptadas por el Usuario, al momento de inscribirse en este Programa.

10. DISPONIBILIDAD DEL SITIO DE FARMACIAS AHUMADA

Farmacias Ahumada no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del sitio de Farmacias Ahumada, excluyéndose toda responsabilidad por los daños y perjuicios de cualquier

naturaleza que pudiesen derivarse de la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento de la Plataforma.

Con todo, Farmacias Ahumada podrá limitar las transacciones que se realicen a través de su Sitio de Farmacias Ahumada, como asimismo, restringir o limitar compras de productos asociados a ciclos promocionales o compras de medicamentos que no cumplan con los requisitos impuestos por la legislación vigente (para más información ver punto 4.2 sobre venta de productos bajo receta médica).

11. COMUNICACIONES

11.1 COMUNICACIONES PROMOCIONALES

Toda comunicación promocional o publicitaria que Farmacias Ahumada envíe a sus Usuarios mediante correo electrónico tendrá claramente identificado como remitente a Farmacias Ahumada y en el asunto se detallará a qué se refiere. Los Usuarios podrán solicitar la suspensión de los envíos de estas comunicaciones, mediante el link que se incluye en cada uno de sus correos publicitarios.

11.2 COMUNICACIONES RECIPROCAS

Todas las notificaciones y comunicaciones por parte de Farmacias Ahumada a los Usuarios del Sitio de Farmacias Ahumada podrán realizarse a través de los siguientes medios:

- a. Correo electrónico a la casilla que el Usuario haya indicado al momento de registrarse y/o realizar una compra en el Sitio de Farmacias Ahumada.
- b. Teléfono, mediante llamados, SMS y/o Whatsapp al número que el Usuario haya informado a Farmacias Ahumada.
- c. Redes sociales
- d. Notificaciones de la aplicación móvil de Farmacias Ahumada.

Todas las comunicaciones por parte de los Usuarios del a Farmacias Ahumada podrán efectuarse a través de los siguientes medios:

- a. Teléfono, mediante llamada a nuestro Call Center 600 222 4000.
- b. Asistente virtual disponible en www.farmaciasahumada.cl.
- c. Cuestionario web disponible en la página
- d. Libro de reclamos virtual disponible en www.farmaciasahumada.cl

12. RETRACTO LEGAL

Salvo las excepciones indicadas en estos Términos y Condiciones y atendida la naturaleza de los productos ofrecidos en la página del Marketplace de Farmacias Ahumada, 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.

La presente exclusión bajo ningún respecto puede interpretarse como una cláusula de exclusión de responsabilidad de Farmacias Ahumada ante vicios y/o defecto de la cosa vendida, los que se registrarán por la legislación vigente a la época de la realización de la compra.

13. CAMBIO Y DEVOLUCIONES DE LOS PRODUCTOS

Farmacias Ahumada, acogiéndonos a la ley de protección de los derechos del consumidor y al decreto que establece el reglamento de farmacias, aceptará todo Cambio o devolución de productos que haya sido vendidos y/o dispensados con daño en el empaque, o en el producto mismo, como también si se vendió con fecha de vencimiento dentro del período de tratamiento y aquellos productos que después de haber sido vendidos y durante su administración y/o consumo, la autoridad sanitaria dispuso su retiro del mercado. Este derecho deberá ejercerse en las condiciones y dentro del plazo de 6 meses que contempla la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

A manera excepcional y porque queremos posibilitar el arrepentimiento de nuestros clientes pacientes, aceptamos devoluciones de productos que vengan con sello en su origen y que sean de las categorías de belleza, cuidado personal o dispositivos médicos que estén en su empaque y sellos originales y sin uso. El plazo será 30 días corridos a partir del día de recibido el producto por el paciente.

Respecto de los medicamentos que fueron vendidos de manera correcta, esto es, sin que existan 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 de la misma forma en que le fue despachado, esto es, si realizó el retiro en farmacia, deberá hacer la devolución en la misma farmacia, en cambio si el producto fue despachado a su domicilio, Farmacias Ahumada coordinará con el Usuario el retiro del producto en el mismo domicilio donde fue despachado. 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.

14. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Nuestro sitio cuenta con el respaldo y cumplimiento de estándares internacionales de seguridad y certificaciones. Tanto la navegación, como las compras realizadas en nuestro sitio web está asegurada y encriptada por protocolo SSL (tecnología estándar para mantener segura una conexión a Internet, así como para proteger cualquier información confidencial), esto garantiza que nadie que pueda interceptar la comunicación pueda tener acceso a tu información sensible y compras.

Nuestras políticas internas de seguridad garantizan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información personal y sensible de nuestros pacientes y clientes. Con la finalidad de poder

cumplir con los más altos estándares realizamos análisis y pruebas periódicas de seguridad a nuestra página web, como asimismo, realizamos análisis periódicos de vulnerabilidades y actualizaciones de parches, y adicionalmente, contamos con servicio de detección y respuestas ante incidente que permiten detectar y neutralizar posibles amenazas informáticas en nuestro sitio web.

Asimismo, Farmacias Ahumada mantiene los resguardos físicos, electrónicos y de procedimiento que exige la normativa legal vigente en la recolección, almacenamiento y transferencia de los datos personales de nuestros clientes, evitando el acceso no autorizado o ilegal, o la pérdida accidental, destrucción u ocurrencia de daños los datos personales de nuestros clientes.

En cuanto a la información de pago electrónico, Farmacias Ahumada utiliza pasarelas de pago electrónico nacionales certificadas y seguros con el objeto de garantizar la protección de los datos de tarjetas de débito y crédito de nuestros pacientes y clientes. Contamos con certificación internacional PCI DSS, sin embargo, Farmacias Ahumada no gestiona ni almacena datos de tarjetas de crédito y débito usados para completar las compras en nuestro sitio web. Sin perjuicio de lo antes señalado, recomendamos a todos nuestros clientes a evitar usar redes o equipos públicos para realizar sus compras en internet. Es responsabilidad del cliente la protección contra el uso no autorizado a contraseñas y dispositivos electrónicos.

Para mayor información, puedes acceder a nuestras Políticas de Privacidad disponibles en farmaciasahumada.cl, las que para todos los efectos legales forman parte integrante de estos Términos y Condiciones.

15. 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, las que para todos los efectos legales forman parte integrante de estos Términos y Condiciones.

16. 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.

17. TÉRMINO Y VIGENCIA DEL SERVICIO

Farmacias Ahumada se reserva el derecho a modificar, suspender o discontinuar el Sitio de Farmacias Ahumada (o cualquier parte o contenido) en caso de incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, en cualquier momento con o sin mediar notificación.

18. REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR

Para facilitar el envío de toda comunicación, consulta o reclamo sobre el uso de nuestro sitio o las transacciones que en el se realicen, se designa como representante especial para estos efectos a don Juan Pablo Corvalán Fariña, domiciliado en Cerro el Plomo 5630, oficinas 801 y 802, las Condes, Santiago.

19. 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.