

## **Términos y Condiciones de Uso y Compra** **Farmacias Ahumada**

### **1. AVISO LEGAL**

El sitio web [www.farmaciasahumada.cl](http://www.farmaciasahumada.cl) (en adelante, el "Sitio Web") pertenece a Farmacias Ahumada SpA., sociedad debidamente constituida en Chile, Rol Único Tributario N° 76.378.831-8, representada por Héctor Alejandro Vera Zuzulich, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Santa Clara 684, piso 3, comuna de Huechuraba, Santiago, correo electrónico de contacto: [servicioalcliente@ahumada.cl](mailto:servicioalcliente@ahumada.cl), (en adelante "Farmacias Ahumada").

Los presentes Términos y Condiciones de Uso y Compra (en adelante, los "Términos y Condiciones") tienen por objeto informar a quienes acceden, navegan y usan el Sitio Web (en adelante, el "Usuario" o los "Usuarios", y en el contexto de una compra, el "Comprador") las condiciones que rigen en su acceso y uso, así como aquellas que rigen la relación que se genera entre Farmacias Ahumada y el Comprador por la compra de los productos que a través del Sitio Web se ofrecen.

Los presentes Términos y Condiciones fueron protocolizados en la Vigésimo Séptima Notaría de Santiago de doña María Patricia Donoso Gomien, ubicada en Orrego Luco 0153, Providencia, Santiago, Chile, bajo el Repertorio N°2026-5739 de fecha 22 de junio de 2026. Los presentes Términos y Condiciones se encontrarán siempre a disposición de los Usuarios en el Sitio Web, para que puedan ser consultados, archivados o impresos, comenzando su vigencia desde su publicación.

### **2. ASPECTOS GENERALES**

Desde el momento en que usted accede al Sitio Web pasa a tener la calidad de Usuario del mismo. Usuario es toda persona natural que adquiere un producto o servicio como destinatario final del mismo.

El acceso al Sitio Web es gratuito y no supone ningún tipo de relación de carácter comercial entre Farmacias Ahumada y el Usuario.

Al momento de comprar un producto, Farmacias Ahumada le informará oportunamente, de manera clara, comprensible e inequívoca sobre los Términos y Condiciones.

El Usuario deberá leerlos determinadamente y, de estar de acuerdo con ellos, deberá aceptarlos mediante un *click* en la casilla ofrecida para ello, que se entenderá como una aceptación expresa de los mismos para todos los efectos legales.

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con alguna de las disposiciones contenidas en los presentes Términos y Condiciones, deberá abstenerse del uso del Sitio Web.

### **3. CONTENIDO DEL SITIO WEB**

A través del Sitio Web, Farmacias Ahumada entregará a los Usuarios información respecto de sus productos, descuentos, ofertas, sucursales y marcas, y les ofrecerá la posibilidad de comprar los productos.

La venta de los productos que ofrece Farmacias Ahumada se rige exclusivamente por lo dispuesto en estos Términos y Condiciones.

Las características, el precio y toda otra información relevante de los productos que se ofrecen a través del Sitio Web se entregarán en forma completa, clara, precisa y será de fácil acceso para los Usuarios.

Farmacias Ahumada podrá ofrecer productos y/o medicamentos de venta directa y productos bajo receta médica.

Asimismo, Farmacias Ahumada ofrece a los Usuarios la opción de encargar la elaboración de un medicamento según el recetario magistral.

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

Farmacias Ahumada podrá rechazar, de conformidad a la legislación sanitaria vigente, la compra de medicamentos 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.

Se hace presente que, 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, Farmacias Ahumada no comercializa dicho tipo de productos a través de su Sitio Web, aun cuando puedan visualizarse. 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. PROCESO DE REGISTRO PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN “AHUMADA CONTIGO”**

Farmacias Ahumada le ofrece a los Usuarios la posibilidad de registrarse mediante la creación de una cuenta y contraseña, y así participar del programa de fidelización “Ahumada Contigo”, cuyas condiciones se encuentran reguladas en el Anexo de los presentes Términos y Condiciones.

#### **5. PROCESO DE COMPRA**

Para comprar a través del Sitio Web, será necesario que el Usuario acceda y seleccione los medicamentos o productos que desee adquirir mediante la opción “*agregar al carrito*”.

Una vez haya seleccionado todos los productos que desee adquirir, el Usuario deberá hacer *click* en el carro de compras, ingresar su dirección, completar los datos solicitados para poder tramitar su pedido, y seleccionar el botón “*comprar ahora*”.

No será necesario que el Usuario se registre en el programa de fidelización, ya que podrá hacer su compra como invitado seleccionando la opción “*comprar como invitado*”.

Aquellos campos de datos que resulten obligatorios estarán debidamente marcados con un asterisco para que el Usuario pueda identificarlos claramente.

El Usuario es el único responsable de facilitar sus datos correctamente en los procesos de compra.

##### **A. Forma de Pago**

Antes de proceder al pago, se presentará un resumen que contenga la individualización y características de los productos y/o medicamentos, la cantidad y el precio total que deberá pagar el Usuario (incluido el costo de despacho, si existiere), junto con un detalle del rango de plazos de envío y/o retiro de los productos y/o medicamentos en sucursal.

El pedido deberá ser confirmado haciendo *click* en el botón de “*Siguiente*”. En dicho momento, el Usuario será redirigido al portal de pago correspondiente para proceder a pagar.

Los Usuarios podrán pagar sus compras mediante los siguientes medios de pago:

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.

Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas bancarias aceptadas en este sitio están sujetos al contrato existente entre el Usuario y el banco emisor.

En este sentido, si por alguna razón se debiera ejecutar una devolución de dinero, se procesará la correspondiente nota de crédito, y el pago se realizará a más tardar en 30 días hábiles a través del mismo medio de pago elegido por el Usuario. Si por cualquier motivo se deja sin efecto una transacción cuyo pago se hubiera realizado con alguno de los medios Webpay u otros mecanismos de pago disponibles en el Sitio Web, entonces los efectos de la devolución del precio se regirán por las reglas que al efecto el Usuario haya pactado con su banco y a las instrucciones que establezca la Comisión para el Mercado Financiero. En el caso que ninguna de pueda ser ejecutado, se pactará con el cliente un medio alternativo de devolución.

En caso de detectarse cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con la identificación del Usuario, el medio de pago, o simplemente como medida de protección a su identidad, Farmacias Ahumada podrá contactar al Usuario por vía telefónica o correo electrónico, a fin de corroborar sus datos e intentar evitar posibles fraudes.

## **B. Recetas Médicas**

Tratándose de medicamentos sujetos a receta médica, el Usuario deberá cargar en la plataforma una copia digital de la receta correspondiente antes de efectuar el pago del pedido. Una vez cargada la receta y efectuado el pago, Farmacias Ahumada recibirá la solicitud de compra, mientras que el cliente se le enviará la confirmación del pedido y el número de orden de compra correspondiente, el que servirá como número de referencia en caso de consultas, demoras, cambios y/o devoluciones, sin que dicho mensaje implique por sí solo la aceptación definitiva del pedido ni la dispensación del medicamento, quedando ambos sujetos a la revisión y validación posterior de la receta médica por parte de un profesional químico farmacéutico.

Para aquellos productos de consumo habitual o medicamentos de venta directa que no requieren la expedición de una receta médica, Farmacias Ahumada le enviará al Usuario el correo electrónico con la confirmación del pedido y el número de orden de compra correspondiente

Con posterioridad al pago, la receta será revisada por un químico farmacéutico de Farmacias Ahumada, quien verificará que esta cumpla con los requisitos normativos aplicables según la condición de venta del medicamento y el tipo de receta exigible. Si la receta cumple con dichos requisitos, el pedido continuará su proceso de preparación, retiro o despacho, según corresponda.

En caso de que el cliente opte por retiro en Farmacia, se le indicará su dirección y fecha de entrega en que el medicamento será dispensado.

Si durante la revisión se detectaren observaciones, inconsistencias, dudas o falta de información que impidan validar la receta, tales como la carga de una receta incorrecta, incompleta, vencida, ilegible, que no corresponda al medicamento solicitado o que no permita verificar el cumplimiento de los requisitos sanitarios aplicables, Farmacias Ahumada podrá contactar al Usuario por correo electrónico, WhatsApp u otro medio de contacto informado o autorizado por este, comunicándole las observaciones y habilitando, cuando corresponda, un mecanismo para cargar una nueva receta o complementar la información requerida.

Cuando la observación fuere subsanable, Farmacias Ahumada podrá otorgar al Usuario un plazo de 48 horas corridas, contado desde el envío de la comunicación respectiva, para rectificar los

antecedentes o cargar una nueva receta. Si el Usuario no subsanare la observación dentro del plazo indicado, o si la receta fuere rechazada definitivamente por no cumplir con los requisitos sanitarios aplicables, Farmacias Ahumada procederá a la anulación total o parcial del pedido, según corresponda, y a la emisión de la nota de crédito dentro del plazo de 5 días siguientes a dicha anulación. El tiempo de devolución efectiva del dinero o reversa del cargo dependerá del medio de pago y de la entidad bancaria o emisora utilizada por el Usuario.

### **C. Recetario Magistral**

Para comprar productos de recetario magistral, los Usuarios deberán ingresar al Sitio Web, seleccionar la pestaña "*Recetario Magistral*", completar los datos solicitados para poder tramitar su pedido, adjuntando una copia de la receta médica y seleccionar el botón "*enviar y cotizar*".

Dicha receta debe indicar el preparado magistral que el Usuario desee cotizar y comprar, además del nombre del médico, rut del médico nombre del paciente, fecha de la prescripción y duración del tratamiento.

Aquellos campos de datos que resulten obligatorios estarán debidamente marcados con un asterisco para que el Usuario pueda identificarlos claramente. El Usuario es el único responsable de facilitar sus datos correctamente en este proceso de cotización y compra.

Una vez recibida la información y copia de la receta magistral, un profesional químico farmacéutico de Farmacias Ahumada validará la misma en un plazo máximo de 2 días hábiles.

En caso de que la validación sea positiva, Farmacias Ahumada enviará mediante correo electrónico una cotización con el valor a pagar por el producto solicitado. Si el Usuario acepta la cotización, recibirá un enlace para realizar el pago a través del Sitio Web dentro de los dos días hábiles siguientes.

Una vez realizado el pago, el Usuario recibirá un correo electrónico de confirmación del pedido y el número de contraseña correspondiente, el que servirá para conocer el estado de su compra a través del Sitio Web, ingresando su RUT y dicha contraseña en la misma sección de "*Recetario Magistral*".

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.

Farmacias Ahumada podrá otorgar un plazo de 24 horas al Usuario para proceder con la rectificación de ciertos datos o el envío de una nueva receta. En caso de no rectificar la situación dentro del plazo indicado, Farmacias Ahumada procederá al rechazo de la compra y en el caso de haberse efectuado el pago por parte del cliente, a la emisión de la nota de crédito correspondiente dentro del plazo de 12 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 dependerá de la entidad bancaria utilizada por el Usuario al momento de efectuar la compra.

Se exceptúan de este servicio los preparados magistrales que contienen principios activos o materias primas sujetas a control legal y fraccionamiento, en cuyo caso, las recetas deben ser entregadas directamente en la farmacia física para su elaboración.

## **6. ENVÍO O RETIRO DE LOS PRODUCTOS**

El Usuario podrá elegir la forma de entrega de los productos adquiridos en el Sitio Web de Farmacias Ahumada, 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 se encuentra disponible para todas las regiones de Chile Continental.

El envío de los productos tendrá un recargo adicional que será informado al Usuario de manera previa al pago del precio final.

#### **A. Despacho de Productos**

El Usuario deberá escoger el tipo de despacho deseado, el cual podrá ser en modalidad Express o Regular.

El plazo de envío de los productos comenzará a contar desde el momento en que se le envía al Comprador la confirmación de la Orden o Pedido de Compra.

La entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual el/los productos han sido puestos a disposición del Comprador o de un tercero distinto del titular de la orden de compra mayor de 18 años (familiares, trabajadora de casa particular, conserjes, etc.) que manifieste estar debidamente autorizado por el Comprador para su recepción.

Si la dirección entregada fuese errónea, no existiere, o no se encuentra un mayor de 18 años en el lugar para recibir el pedido, éste será enviado de vuelta a Farmacias Ahumada. Sin perjuicio de ello, el Comprador podrá contactarse con un ejecutivo mediante los datos de contacto indicados en la cláusula de Servicio al Cliente para retirar su producto en sucursal.

El Comprador debe revisar si los productos entregados son los de su compra y que se encuentren en buen estado. En el caso de estar conforme con el producto, se solicitará la firma y el RUT. En caso de disconformidad de lo adquirido, deberá rechazar el o los productos, indicando sus razones.

Las modalidades de despacho se regirán por lo siguiente:

<b>Tipo despacho</b>	<b>Servicio</b>
Express	Entrega en menos de 24 horas
Despacho Regular	Entrega entre 1 a 5 días hábiles

Para más información sobre la cobertura del servicio de despacho y comunas adheridas, puede consultar el siguiente enlace: [cobertura de despacho a domicilio](#).

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.

Los tiempos de despacho pueden variar en ciclos promocionales y/o temporadas de descuentos Cyber, lo que será oportunamente informado en sus respectivas bases legales, las que se encontrarán disponibles en [www.farmaciasahumada.cl](http://www.farmaciasahumada.cl)

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. Farmacias Ahumada informará oportunamente y de forma previa al momento de realizar la compra las modalidades de despacho y entrega disponibles para cada producto.

## **B. Retiro en Sucursal**

En el caso que la compra sea con retiro en alguna 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, la persona que retire los productos deberá presentar en la sucursal el número de orden de compra correspondiente.

El Cliente dispondrá de un plazo de 5 (cinco) días corridos para retirar el producto o medicamento dispensado, contado desde la fecha de recepción de la comunicación que confirme que su pedido se encuentra disponible para retiro. Transcurrido dicho plazo sin que el retiro se haya efectuado, el producto no continuará reservado para su entrega y se gestionará el reembolso del monto pagado por el Cliente, de acuerdo con el medio de pago utilizado o el mecanismo que corresponda conforme a las condiciones informadas al momento de la compra.

## **7. PRECIO Y PROMOCIONES**

Los precios, promociones y ofertas que se ofrezcan en el Sitio Web, serán válidos mientras aparezcan en el mismo.

Farmacias Ahumada podrá modificar cualquier información contenida en el Sitio Web, incluyendo las relacionadas con los productos, precios, y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, respetando las compras que hayan sido realizadas y aceptadas hasta dicho momento, siempre sujeto a las condiciones de formación del consentimiento que se indican en estos Términos y Condiciones.

Las ofertas y promociones publicadas en el Sitio Web no son acumulables con otras ofertas vigentes.

En caso de detectarse un error involuntario, patente y manifiesto en el precio de un producto, que resulte notoriamente inverosímil o irrisorio en comparación con su precio de mercado y que sea razonablemente reconocible como error por un consumidor medio, Farmacias Ahumada podrá revisar la operación y comunicar oportunamente dicha circunstancia al comprador, explicando la situación, informando el precio correcto y brindando asistencia.

Si producto de dicho error la compra no pudiere ser confirmada, Farmacias Ahumada restituirá íntegramente los montos pagados, sin costo para el comprador. Asimismo, y considerando que la venta de los productos se encuentra dirigida a consumidores finales, Farmacias Ahumada podrá revisar compras o transacciones que tengan una finalidad comercial y no tengan por finalidad satisfacer necesidades personales o familiares del usuario.

La venta de ciertos productos en el Sitio Web podrá estar asociada a promociones y ofertas para un periodo determinado o bajo condiciones determinadas, informadas al Usuario mediante bases

legales y/o afiches publicitarios publicados. Conforme a lo que se indique en las bases legales y/o afiches publicitarios correspondientes, se podrá establecer un límite de unidades de venta considerada por cada producto y Usuario.

## **8. GARANTÍA Y DEVOLUCIÓN**

Si el producto comprado no cumpliera con las características informadas, se encuentra en mal estado, falla de calidad, llega dañado, produce una adversa de medicamento o, es un producto erróneamente dispensado, el Comprador podrá, dentro de los seis meses contados desde la recepción de los productos, solicitar a su elección, el cambio del producto o la devolución del dinero, siempre y cuando pueda acreditar que efectivamente el producto se encontraba dañado o es un producto equivocado.

El Comprador podrá ejercer esta garantía a través del Sitio Web o el Call Center. En caso de elegir el reembolso, se hará directo a la tarjeta de crédito o débito del Comprador, lo que se llevará a cabo dentro del plazo máximo de 30 días hábiles contados desde la fecha de solicitud.

Si el producto fue despachado al domicilio del Comprador, Farmacias Ahumada coordinará y asumirá los costos del retiro.

Sin perjuicio de lo anterior, si los productos son de aquellos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el plazo de la garantía legal descrita en la presente cláusula será el impreso en el producto, o en su defecto, de 7 días.

## **9. DERECHO A RETRACTO**

El Comprador podrá retractarse de la compra de los productos efectuados a través del Sitio Web dentro de un plazo de 10 días contados desde la recepción de los mismos. Incluso, de manera excepcional y porque queremos posibilitar el arrepentimiento de nuestros Compradores, 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, dentro de un plazo de 30 días corridos desde la recepción de los mismos, todo ello, sin perjuicio de las excepciones que se señalan en el párrafo siguiente.

Informamos que la ley define como excepciones y no otorga retracto, es decir, una vez dispensados **y retirados del establecimiento**, no pueden ser devueltos. Esto es cuando se trate de la compra de:

1. Bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, como aquellos medicamentos que requieren un especial cuidado en la cadena de frío (refrigerados).
2. De acuerdo a lo establecido en la normativa sanitaria vigente (específicamente, el Decreto Supremo N° 466/1984 del Ministerio de Salud), los medicamentos, una vez dispensados, no pueden ser devueltos para resguardar su eficacia y seguridad, por lo que no son objeto de devoluciones.
3. Preparados Magistrales que hubieran sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor.
4. Productos de uso personal, cosméticos o higiene que por su función o características particulares están destinados a utilizarse por una persona.

Si el Comprador ejerciera este derecho, se le devolverán las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de 30 días hábiles siguientes a la comunicación del retracto.

Los productos deberán restituirse en buen estado, sin uso y con sus sellos originales intactos junto con los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

El Comprador podrá realizar la devolución del producto en la sucursal más cercana, con su boleta, voucher de compra o cualquier otro documento fehaciente que acredite la compra del producto. Si el producto fue despachado al domicilio del Comprador, Farmacias Ahumada coordinará su retiro. Los costos asociados serán de cargo del Comprador.

El retracto no procederá si el producto se hubiera deteriorado por razones imputables al Comprador, ni aquellos productos que por su naturaleza no puedan ser devueltos o sean de rápida consumición (perecederos), de acuerdo a lo señalado en la cláusula de Garantía y Devolución.

## **10. SERVICIO AL CLIENTE**

Si el Usuario tiene alguna duda, consulta o requerimiento, podrá contactarse con Farmacias Ahumada por cualquiera de los siguientes medios:

- Teléfono, mediante llamada a nuestro Call Center 600 222 4000.
- Libro de reclamos virtual disponible en <https://www.farmaciasahumada.cl/ahumada-contactanos.html>

El horario de atención es de lunes a viernes de 08:30 a 20:00 horas; y sábados de 9:30 a 20:00 horas.

## **11. PRIVACIDAD Y DATOS PERSONALES**

Farmacias Ahumada protege los datos personales de los Usuarios y se compromete a tratarlos respetando siempre su confidencialidad, adoptando las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos personales.

Para mayor información respecto a cómo Farmacias Ahumada utiliza sus datos personales, puede consultar nuestra Política de Privacidad directamente en el Sitio Web.

## **12. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Todos el contenido incluido en el Sitio Web, como los productos, textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales, compilaciones de datos y marcas, son propiedad de Farmacias Ahumada, sus empresas relacionadas, o de sus proveedores de contenidos, los que se encuentran protegidos por las leyes sobre propiedad intelectual, y no podrán ser objeto de explotación, reproducción, distribución, modificación, comunicación pública, cesión o transformación.

En ningún caso el acceso y uso del Sitio Web le confieren derecho alguno a los Usuarios a los derechos de propiedad intelectual o industrial de los Sitios Web y su contenido, tales como las marcas, logos y otros signos distintivos, sin el consentimiento previo por escrito de los titulares de los derechos.

Farmacias Ahumada y sus filiales son titulares de los derechos de propiedad intelectual de todo el contenido distribuido en los Sitios Web, incluyendo, sin limitación, el software proporcionado y los productos o servicios relacionados, y tales derechos de propiedad intelectual están protegidos por las leyes aplicables. La falta de una declaración de titularidad en cierto contenido no implica que Farmacias Ahumada no tenga la titularidad del mismo o no pueda hacer valer sus derechos sobre el mismo y el Usuario respetará los legítimos derechos e intereses del titular y utilizará dicho

contenido legalmente de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables y el principio de buena fe.

Sin el consentimiento por escrito de Farmacias Ahumada, ninguna persona utilizará, copiará, modificará, hará extractos, incluirá con otros productos para su uso o venta, vinculará ni transmitirá vía un hiper-vínculo, almacenará en un sistema de recuperación de información ni utilizará para ningún otro fin comercial cualquier parte del software, de los productos o servicios, de la información o las palabras antes mencionadas en forma alguna bajo ninguna circunstancia, excepto para la descarga o impresión para uso personal no comercial, en el entendido de que no se realizará modificación alguna a lo anterior, y que la declaración de derechos de autor u otra titularidad contenida en los mismos se conservará.

### **13. SEGURIDAD DEL SITIO WEB Y RESPONSABILIDAD**

Farmacias Ahumada mantiene altos estándares de seguridad para que la navegación y el proceso de compra se realicen en las mejores condiciones, asegurando tanto la autenticidad del Sitio Web como el cifrado de toda la información y datos personales que entregan los Usuarios a Farmacias Ahumada.

En el Sitio Web, el Usuario podrá encontrar vínculos de acceso a otros sitios web o contenidos de terceros, los cuales están sujetos a términos y condiciones diferentes a los presentes.

Farmacias Ahumada sólo es responsable por su Sitio Web y sus propios contenidos, más no por la información y contenidos provistos en sitios de terceros, ni de los daños o perjuicios que provengan del uso indebido o inadecuado de las tecnologías por parte del Usuario, o de mala fe o en contravención a los presentes términos y condiciones, o que sean consecuencia de virus u otros elementos almacenados en los sistemas electrónicos de los Usuarios.

Las informaciones, contenidos y datos de cualquier clase en las páginas del Sitio Web, se revisan en profundidad antes de su publicación, y sin perjuicio de que se realicen constantemente esfuerzos procurando evitar cualquier error en los contenidos que pudieran aparecer en el Sitio Web, no es posible garantizar que se encuentren libres de errores mecanográficos, defectos de redacción y problemas equivalentes.

Farmacias Ahumada proporcionará la información básica comercial del producto de la manera más completa, clara y precisa posible.

### **14. MODIFICACIONES**

Los presentes Términos y Condiciones acordados por el Usuario y Farmacias Ahumada, así como sus actualizaciones, serán aplicables y obligatorios para el Usuario a partir del momento en que acepte los mismos y estarán en vigor durante todo el tiempo en que el Usuario navegue, acceda o utilice el Sitio Web.

Farmacias Ahumada se reserva la facultad de modificar los Términos y Condiciones, lo que será informado oportunamente al Usuario, quien deberá aceptar los nuevos Términos y Condiciones en la misma modalidad dispuesta precedentemente.

### **15. LEY APLICABLE**

Para todos los efectos legales de los presentes Términos y Condiciones, así como el acceso y uso de este sitio, se rige por las reglas de competencia establecidas en la Ley N°19.496.

## ANEXO PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN AHUMADA CONTIGO

El programa de fidelización tiene como finalidad otorgar ciertos beneficios exclusivos a los clientes de Farmacias Ahumada (en adelante, los “Asociados” o “Beneficiarios”) otorgando descuentos, promociones, ofertas exclusivas, suscripciones mensuales y otros incentivos adicionales respecto de los productos comercializados por Farmacias Ahumada SpA.

### 1. PARTICIPACIÓN

Los clientes de Farmacias Ahumada podrán registrarse y participar en el programa de fidelización a través del Sitio Web o de manera presencial en cualquiera de las sucursales.

El cliente podrá registrarse mediante cualquiera de las siguientes opciones:

1. Accediendo a la pestaña “*Mi Cuenta*” y seleccionar la opción “*Crear cuenta*”; o,
2. Desde el checkout (carro de compra), haciendo clic en “Iniciar Sesión” y luego en “Crear Cuenta”;
3. Presencialmente en cualquier local de Farmacias Ahumada. Para inscribirse de manera presencial, el interesado podrá acudir a cualquier sucursal de Farmacias Ahumada y solicitar al ejecutivo que lleve a cabo su registro en las modalidades que se dispongan al efecto.

#### Información requerida

Al momento de registrarse, en el sitio web se le solicitará al cliente, al menos, la siguiente información: nombre completo, cédula de identidad, teléfono de contacto, correo electrónico y la creación de una contraseña. En caso del registro presencial, se solicitarán los mismos antecedentes, con excepción de la creación de una contraseña.

Toda la información que facilite el cliente al momento de registrarse deberá ser veraz. Por ello, el cliente declara y garantiza la autenticidad de todos aquellos datos que ingrese a través del formulario de registro o le proporcione de manera presencial al ejecutivo. De igual forma, el Usuario deberá mantener toda la información proporcionada para su registro, permanentemente actualizada.

Una vez registrado, pasará a tener la calidad de Asociado o Beneficiario, y dispondrá de un nombre de usuario, que corresponderá a su correo electrónico. En caso de haberse registrado a través del Sitio Web, contará adicionalmente con una contraseña, la cual es de carácter personal e intransferible y debe ser secreta. En caso de haberse registrado de manera presencial, podrá configurar su contraseña conforme al procedimiento establecido más adelante.

Es responsabilidad del Usuario adoptar las medidas de resguardo necesarias para preservar la confidencialidad de sus credenciales de acceso y evitar el uso no autorizado por parte de terceros. En caso de detectar cualquier vulneración de seguridad o uso indebido de su cuenta, el Usuario deberá informarlo de inmediato a Farmacias Ahumada a través de sus canales oficiales para proceder al bloqueo o restablecimiento de las credenciales.

#### Configuración de contraseña

Para efectos de que los Beneficiarios registrados presencialmente puedan acceder a su cuenta online, deberán crear o configurar su contraseña personal a través del hipervínculo “Crear cuenta” u “¿Olvidaste tu contraseña?” disponible en la pestaña de inicio de sesión del Sitio Web, utilizando el correo electrónico proporcionado al momento de su registro. Una vez configurada la contraseña, el Asociado podrá acceder a todas las funcionalidades de la plataforma digital del programa “Ahumada Contigo”.

En caso de que el Asociado olvide su contraseña, la podrá restablecer a través del hipervínculo “¿Olvidaste tu contraseña?” disponible en la pestaña de inicio de sesión”.

### Requisitos

Podrán ser parte del programa de fidelización únicamente las personas naturales, mayores de edad, residentes en Chile que sean destinatarios finales de los productos comercializados

Cada persona solo podrá registrarse una única vez, estando expresamente prohibido los registros múltiples por parte de un mismo cliente.

Los Asociados podrán solicitar su baja del programa de fidelización en cualquier momento, a través de los canales de Servicio al Cliente mencionados con anterioridad.

### Verificación de identidad y seguridad de la cuenta

Para proteger la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos personales tratados en el Programa Ahumada Contigo, especialmente aquellos que pudieren corresponder a datos sensibles o historial de compras, Farmacias Ahumada podrá implementar mecanismos de verificación de identidad y autenticación robusta, proporcionales al tratamiento realizado.

Con esta finalidad, Farmacias Ahumada podrá solicitar la validación del número de serie de la cédula de identidad, u otro mecanismo equivalente, exclusivamente para verificar la identidad del Usuario, prevenir accesos no autorizados, evitar suplantaciones de identidad, fraudes o usos indebidos de beneficios, y proteger la información asociada a su cuenta. Este dato será utilizado exclusivamente para el proceso de verificación indicado y no será conservado por Farmacias Ahumada una vez finalizada dicha validación.

El Usuario declara que los datos proporcionados son veraces, exactos, actualizados y le pertenecen, salvo que acredite contar con autorización suficiente para actuar en representación de un tercero a través de un mandato.

Farmacias Ahumada tratará la información utilizada para la verificación de identidad únicamente para las finalidades señaladas, aplicando medidas técnicas y organizativas apropiadas, y limitando su tratamiento y conservación a lo estrictamente necesario, conforme a los principios de finalidad, proporcionalidad, minimización, seguridad y responsabilidad.

Si se detectaren inconsistencias relevantes, inexactitudes, indicios de suplantación de identidad, fraude, acceso no autorizado, uso indebido de credenciales o cualquier situación que pueda comprometer la seguridad de los datos personales del Usuario o de terceros, Farmacias Ahumada podrá adoptar medidas preventivas, razonables y proporcionales. Estas medidas podrán incluir la suspensión temporal de la cuenta, la restricción de funcionalidades, la solicitud de antecedentes adicionales, la retención preventiva de beneficios o, cuando existan antecedentes suficientes, la cancelación de la inscripción en el Programa.

El Usuario podrá solicitar la revisión de la medida adoptada, corregir o actualizar sus datos, acreditar su identidad mediante medios alternativos razonables y ejercer los derechos que le reconoce la normativa aplicable sobre protección de datos personales.

En caso de verificarse la entrega deliberada de información falsa, suplantación de identidad, uso no autorizado de datos de terceros o utilización fraudulenta del Programa, Farmacias Ahumada podrá cancelar la participación del Usuario en Ahumada Contigo en virtud del incumplimiento de estos Términos y Condiciones.

La contraseña es de carácter personal, secreta e intransferible. Es responsabilidad del Usuario adoptar las medidas de resguardo necesarias para preservar la confidencialidad de sus credenciales de acceso y evitar el uso no autorizado por parte de terceros. En caso de detectar cualquier vulneración de seguridad o uso indebido de su cuenta, el Usuario deberá informarlo de inmediato a Farmacias Ahumada a través de sus canales oficiales para proceder al bloqueo o restablecimiento de las credenciales.

En caso que el Usuario olvide su contraseña, la podrá restablecer a través del hipervínculo “¿Olvidaste tu contraseña?” disponible en la pestaña de “Mi Cuenta”.

## **2. BENEFICIOS**

Los beneficios consisten en ofertas, ventajas, sorteos, descuentos, condiciones beneficiosas, promociones u otro tipo de incentivos dirigidos exclusivamente a los Asociados respecto de los productos comercializados por Farmacias Ahumada.

Asimismo, y si el Asociado lo consiente, Farmacias Ahumada le ofrecerá ofertas, ventajas, sorteos y beneficios según sus intereses y preferencias.

Los términos y condiciones de cada uno de los beneficios que son parte del programa de fidelización se encontrarán a disposición de los Asociados en el Sitio Web y en el Anexo “Beneficios Programa de Fidelización” de los presentes Términos y Condiciones.

En aquellos casos en que se modifiquen los beneficios, Farmacias Ahumada notificará a los Asociados a través del envío de un correo electrónico.

Farmacias Ahumada se reserva la facultad de modificar las condiciones del programa de fidelización y los beneficios ofrecidos, lo que será informado a los Asociados con la debida anticipación permitiéndoles decidir si desean continuar siendo parte del programa o solicitar su baja.

## **3. CONDICIONES ADICIONALES**

Todo aquello que no se encuentre expresamente regulado en el presente Anexo, así como las compras que realicen los Asociados, se regirá por lo dispuesto en los Términos y Condiciones.

## BENEFICIOS PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

### BENEFICIO TERCERA UNIDAD A \$1

El beneficio de “**Tercera unidad a \$1**” permite que, al comprar dos unidades de un mismo medicamento o producto parte de la promoción, el **Asociado** pueda llevar una tercera unidad del mismo producto por un solo peso chileno (\$1). Adicionalmente, los clientes podrán acceder a un descuento de un **35%** en la primera unidad del tratamiento en productos seleccionados.

Para acceder a este beneficio, deben concurrir los siguientes requisitos:

- Tratarse de medicamentos o productos de uso crónico y de bienestar que se encuentren incluidos en el Catálogo de Productos del Convenio de Beneficios de “**Ahumada Contigo**”, disponible en [www.farmaciasahumada.cl](http://www.farmaciasahumada.cl).
- Que las tres unidades sean de productos de iguales características (mismo SKU).
- Que no exista un plazo superior a **6 meses** entre la compra de una unidad y otra.
- Que se presente la **receta médica vigente** al momento de la dispensación en aquellos casos que sea requerida.

Este beneficio está sujeto a un máximo de **6 unidades mensuales** por cada producto (SKU), por lo que no se podrán adquirir más de seis unidades del mismo producto bajo esta promoción en un mismo mes. Adicionalmente, el Asociado podrá tener hasta **10 productos** afectados a beneficios de forma simultánea.

Si durante **6 meses** el Asociado no realiza adquisiciones de alguno de los productos afectados, Farmacias Ahumada procederá a eliminar el tratamiento de sus registros, liberando dicho cupo para que pueda ser utilizado por otro producto o reiniciado por el usuario.

En cumplimiento de la normativa vigente sobre dispensación de medicamentos, y en atención al deber de supervisar la correcta entrega de los productos farmacéuticos conforme a los términos establecidos en la receta médica; Farmacias Ahumada informará a sus Asociados la oportunidad en que se realizará la entrega de la tercera unidad por un valor de un peso (\$1), de conformidad al tratamiento indicado. En todos aquellos casos en que los medicamentos se encuentren sujetos a control de stock y/o cuando, a criterio de sus Químicos Farmacéuticos, así resulte pertinente conforme a los términos previamente señalados.

Cualquier modificación que afecte las reglas comerciales o beneficios será informada a los Asociados a través de su cuenta de usuario, correo electrónico registrado o mediante avisos destacados en el Sitio Web, con una antelación razonable.

Farmacias Ahumada podrá modificar, suspender o poner término al Programa en cualquier momento, informando dicha circunstancia a los Asociados con, a lo menos, **quince (15) días de anticipación** a la fecha de término efectiva.

Sin perjuicio de lo anterior, Farmacias Ahumada respetará los beneficios que se hubieren devengado válidamente hasta la fecha de término del Programa. Asimismo, tratándose de Asos que, con anterioridad a dicha fecha, hubieren iniciado la compra de un producto crónico sujeto a un ciclo promocional o de beneficios asociado a la adquisición de unidades sucesivas, Farmacias Ahumada respetará dicho ciclo hasta completar la compra de la tercera unidad, siempre que se cumplan las condiciones aplicables al beneficio, su vigencia, disponibilidad del producto y demás requisitos informados al momento de la compra inicial

## DESCUENTOS PERSONALIZADOS

Los Asociados podrán acceder a descuentos personalizados, a través de cupones digitales aplicables a productos que requieran receta médica, de venta libre o de consumo general, siempre que lo consienta expresamente en su cuenta de usuario de Ahumada Contigo.

Para ofrecer estos descuentos, Farmacias Ahumada analizará los datos de identificación, contacto de navegación y preferencias del Asociado, con el fin de identificar patrones de consumo y características personales, todo ello conforme a lo descrito en nuestra [Política de Privacidad](#).

De este modo, Farmacias Ahumada podrá ofrecer ofertas y descuentos en productos que sean de su interés.

Los cupones digitales serán comunicados a través de SMS, WhatsApp, la App, correo electrónico enviado a la casilla del asociado indicada al momento de suscribirse al Convenio y/o ser comunicada por funcionario de Farmacias Ahumada SpA al momento de realizar la compra.

Los titulares de los cupones de descuento podrán utilizar sus cupones a través de compras presenciales en cualquiera de los locales de farmacias de la red nacional de Farmacias Ahumada SpA., o a través de las páginas web en las cuales Farmacias Ahumada SpA., indique que pueden ser utilizados.

La venta y/o dispensación de medicamentos sujetos a beneficios, promociones, ofertas o descuentos se encontrará sujetos a las condiciones y restricciones sanitarias aplicables y vigentes para cada producto farmacéutico las que serán informadas en el mismo cupón de descuento o en los canales oficiales del programa (página web [www.farmaciasahumada.cl](http://www.farmaciasahumada.cl)) y/o en aquellos canales informados por el asociado en el momento de su inscripción al programa de fidelización (correo electrónico, SMS, whatsapp u otro medio). En todo caso, estos descuentos son personales e intransferibles, tampoco son acumulables con otras promociones, descuentos o convenios, salvo que se indique expresamente lo contrario. Del mismo modo, tendrán la vigencia que Farmacias Ahumada determine en cada caso y podrán tener un número máximo de unidades a adquirir, todo lo cual se anunciará de forma expresa al beneficiario en el cupón de descuento o en los mismos medios mencionados en este párrafo.

Los Asociados podrán revocar su consentimiento otorgado en cualquier momento a través de su cuenta de usuario de Ahumada Contigo y dejar de ser parte de este beneficio de descuentos personalizados.

Cualquier modificación que afecte las reglas comerciales o beneficios será informada a los Beneficiarios a través de su cuenta de usuario, correo electrónico registrado o mediante avisos destacados en el Sitio Web, con una antelación razonable.

Farmacias Ahumada podrá dar término al programa en cualquier momento, informando a los Beneficiarios con a lo menos 15 días de anticipación, sin que ello genere responsabilidad alguna para la empresa más allá de respetar los beneficios ya devengados.

## **PROGRAMAS DE LABORATORIOS E INICIO DE TRATAMIENTO**

Este beneficio es otorgado por laboratorios, al cual se accede mediante la inclusión del médico tratante en el respectivo programa. En estos casos, Farmacias Ahumada actúa únicamente como facilitador, encontrándose los términos y condiciones de cada programa disponibles en la página web del Laboratorio patrocinador.

Con la finalidad de acompañar y apoyar a los Asociados en el inicio de su tratamiento, y siempre que exista un programa de laboratorio vigente, Farmacias Ahumada dispensará al paciente una primera unidad del medicamento o producto (denominada "Unidad 0"), a un valor de un peso (\$1). Con posterioridad, se aplicará el régimen de descuentos correspondiente al SKU del producto, según las condiciones del programa respectivo.

Este beneficio será aplicable exclusivamente a productos seleccionados, los que se encontrarán publicados en nuestro sitio web [www.farmaciasahumada.cl](http://www.farmaciasahumada.cl).

Cualquier modificación que afecte las reglas comerciales o beneficios será informada a los Beneficiarios a través de su cuenta de usuario, correo electrónico registrado o mediante avisos destacados en el Sitio Web, con una antelación razonable.

Farmacias Ahumada podrá dar término al programa en cualquier momento, informando a los Beneficiarios con a lo menos 15 días de anticipación, sin que ello genere responsabilidad alguna para la empresa más allá de respetar los beneficios ya devengados.

## **MIÉRCOLES DERMO**

Los Asociados podrán disfrutar de un descuento preferencial sobre el precio regular de productos de la categoría de dermocosmética los días miércoles de cada semana. El porcentaje de descuento vigente para cada jornada será el que se informe oportunamente a través de material publicitario en los locales de Farmacias Ahumada, en el sitio web institucional o mediante comunicaciones directas a los Beneficiarios.

Este beneficio no será acumulable con otras ofertas, promociones, descuentos o beneficios, y será aplicable únicamente a los productos incluidos en el Catálogo del Convenio de Beneficios de *Ahumada Contigo*, disponible en [www.farmaciasahumada.cl](http://www.farmaciasahumada.cl).

Cualquier modificación que afecte las reglas comerciales o beneficios será informada a los Beneficiarios a través de su cuenta de usuario, correo electrónico registrado o mediante avisos destacados en el Sitio Web, con una antelación razonable.

Farmacias Ahumada podrá dar término al programa en cualquier momento, informando a los Beneficiarios con a lo menos 15 días de anticipación, sin que ello genere responsabilidad alguna para la empresa más allá de respetar los beneficios ya devengados.

## **PROGRAMA 60x60**

Los Asociados mayores de 60 años podrán acceder a un descuento de un 60% en medicamentos genéricos seleccionados, con un límite máximo de tres (3) unidades por boleta, independientemente de si corresponden al mismo SKU o a uno diferente.

Este descuento se aplicará automáticamente al momento de realizar la compra, presentando su cédula de identidad en caja. Asimismo, el descuento será válido para compras realizadas a través de E-commerce.

Este beneficio no acumulable a otras ofertas, promociones, descuentos o beneficios, y es válido solo para productos que se encuentran dentro del Catálogo de Productos del Convenio de Beneficios de *Ahumada Contigo*, programa "60x60", disponible en [www.farmaciasahumada.cl](http://www.farmaciasahumada.cl).

Cualquier modificación que afecte las reglas comerciales o beneficios será informada a los Beneficiarios a través de su cuenta de usuario, correo electrónico registrado o mediante avisos destacados en el Sitio Web, con una antelación razonable.

Farmacias Ahumada podrá dar término al programa en cualquier momento, informando a los Beneficiarios con a lo menos 15 días de anticipación, sin que ello genere responsabilidad alguna para la empresa más allá de respetar los beneficios ya devengados.

### **BENEFICIOS CLIENTES FONASA**

Los Asociados que se encuentren afiliados al Fondo Nacional de Salud (Fonasa), podrán acceder a descuentos especiales en medicamentos seleccionados en el Vademécum Fonasa.

Para acceder a este beneficio, los Asociados deberán exhibir su cédula de identidad, y cuando corresponda conforme a la normativa sanitaria vigente, presentar una receta médica válidamente emitida al momento de efectuar la compra.

Los beneficios ofrecidos, así como su plazo de vigencia, número de unidades y demás condiciones de su otorgamiento, serán informados cuando el asociado se acerque a cualquier punto de venta y/o visite el sitio web.

Los beneficios clientes Fonasa no serán acumulables con otros convenios, ofertas, promociones y beneficios. Asimismo, otros beneficios del programa, así como la incorporación de nuevos medicamentos y/o productos asociados a otras patologías, serán informados oportunamente en el punto de venta, indicando su vigencia y número de unidades aplicables en cada caso.

Cualquier modificación que afecte las reglas comerciales o beneficios será informada a los Beneficiarios a través de su cuenta de usuario, correo electrónico registrado o mediante avisos destacados en el Sitio Web, con una antelación razonable.

Farmacias Ahumada podrá dar término al programa en cualquier momento, informando a los Beneficiarios con a lo menos 15 días de anticipación, sin que ello genere responsabilidad alguna para la empresa más allá de respetar los beneficios ya devengados.

## PROGRAMA “CLUB MI BEBÉ”

Los Asociados que deseen información, descuentos y promociones sobre productos para personas en etapa de embarazo y/o para menores de 6 años, podrán ser parte de los beneficios ofrecidos a través del programa “Club Mi Bebé”.

### Requisitos de inscripción

Para participar en el programa, bastará con que el Asociado complete el formulario disponible en la página web.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para analizar y segmentar sus preferencias y así ofrecerle descuentos específicos o promociones de acuerdo de acuerdo con las preferencias seleccionadas.

### Beneficios del programa

#### **Cupón de bienvenida – 20% de descuento**

- Se entregará un único cupón de 20% de descuento en productos asociados al Programa, válido por 30 días corridos desde su emisión.
- El cupón estará vinculado al RUT del cliente inscrito y podrá ser utilizado solo una vez, ya sea mostrando su cédula de identidad en farmacias de Farmacias Ahumada SpA o por medio de la página web [www.farmaciasahumada.cl](http://www.farmaciasahumada.cl) verificando su cédula de identidad.
- El beneficio aplicará hasta un máximo de 2 unidades por SKU que forme parte del Programa Club Mi Bebé.

#### **Misiones mensuales – Cupones por acumulación de compras**

- Cada cliente podrá acumular el monto de sus compras mensuales (en productos que pertenecen a Club Mi Bebé) y acceder a un cupón de descuento, según la siguiente escala:

Niveles	Compras acumuladas mensuales	Cupón de descuento	Para usar en compras
Nivel 0	\$1 – \$14.999	\$3.000	\$15.000
Nivel 1	\$15.000 – \$39.999	\$6.000	\$33.000
Nivel 2	\$40.000 – \$79.999	\$9.000	\$48.000
Nivel 3	\$80.000 – o más.	\$15.000	\$80.000

- El monto acumulado corresponde al periodo comprendido entre el primero y el último día de cada mes calendario.
- El cupón se emitirá dentro de los 3 primeros días hábiles del mes siguiente y tendrá una vigencia de 25 días corridos desde su emisión.
- El beneficio será válido tanto para compras presenciales como online.
- El uso del “Cupón de Bienvenida”, sí acumula para las misiones mensuales.

Farmacias Ahumada podrá entregar promociones y descuentos específicos a los miembros del Programa, negociados mensualmente con proveedores. Estos beneficios podrán variar cada mes y se informarán por medios electrónicos.

#### Despacho gratis

Farmacias Ahumada podrá ofrecer despacho gratuito de manera promocional, exclusivo para compras superiores a \$29.990 en productos seleccionados del Programa “Club Mi Bebé”.

Cualquier modificación que afecte las reglas comerciales o beneficios será informada a los Asociados a través de su cuenta de usuario, correo electrónico registrado o mediante avisos destacados en el Sitio Web, , pudiendo los Asociados desuscribirse en cualquier momento.

Farmacias Ahumada podrá dar término al programa en cualquier momento, informando a los Beneficiarios con a lo menos 15 días de anticipación, respetando los beneficios ya devengados