

TERMINOS Y CONDICIONES

A. SERVICIO

FARMACIAS SERMECOOP SpA, representada por Jessica Gutiérrez Valenzuela, es propietaria de un establecimiento farmacéutico autorizado mediante Resolución N°2208626970 de fecha 30 de noviembre de 2022. Con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas y el acceso a una mejor salud, Sermecoop SpA., ha abierto un establecimiento a la comunidad en calle Chacabuco N°153 de la comuna de Concepción, que ofrece un servicio de venta de productos farmacéuticos, suplementos, vitaminas, cosméticos, entre otros.

Estos términos y condiciones solo serán aplicables a todas las ventas que se realicen a través del sitio web www.farmaciasermecoop.cl.

B. PRODUCTOS Y CONDICIONES DE VENTA

Para las ventas que requieran de una receta, el Químico Farmacéutico deberá revisar que la receta cumpla la normativa vigente para las buenas prácticas de dispensación; si este cumple, el pedido se procesa, de no ser aceptada la receta, se le enviará un correo al Usuario indicando el motivo de su rechazo y las indicaciones para la devolución del dinero. Se entenderá como "Usuario" toda persona natural mayor de edad que se registre y utilice la plataforma.

De acuerdo a las condiciones de venta, los productos a los cuales se puede acceder a través de www.farmaciasermecoop.cl son los siguientes:

- ✓ Medicamentos y Productos de venta libre: Son aquellos que se pueden vender de forma directa en Farmacia, que no requieren receta para su despacho y para los cuales no existen restricciones sanitarias para su venta. La venta máxima de estos productos será de 6 unidades, quedando condicionado a la evaluación del Químico Farmacéutico Director Técnico.
- ✓ Con Receta Simple (R): el despacho se podrá realizar luego de subir la receta a la plataforma, ya sea, electrónica o una copia digitalizada de la receta física.
- ✓ Con Receta Retenida (RR): el despacho se podrá realizar luego de subir la receta a la plataforma, ya sea, electrónica o una copia digitalizada de la receta física. Sin embargo, en el caso de ser una copia digitalizada, la receta física deberá ser entregada al momento del retiro del medicamento por parte del Usuario.
- ✓ Suplementos alimentarios: corresponden a una serie de productos que no se encuentran dentro de la categoría de productos farmacéuticos sino de alimentos elaborados especialmente para suplementar la dieta con fines saludables, que normalmente se encuentran a la venta en farmacias, para los cuales no hay restricción de venta.
- ✓ Receta cheque: no pueden ser expendidos a través de medios electrónicos.

C. REGISTRO Y EXIGENCIAS PARA COMPRAR EN FARMACIAS SERMECOOP

La compra de medicamentos o productos a través de la plataforma online solamente podrá ser efectuado por Usuarios mayores de 18 años de edad que hayan aceptado íntegramente los presentes términos y condiciones antes de realizar la compra en la plataforma y que se hayan registrado con su usuario y clave de acceso.

La información proporcionada por el Usuario en el registro debe ser fidedigna, correcta y corresponder a la realidad; cualquier cambio o modificación de algún antecedente deberá comunicarse mediante la actualización de su registro en la plataforma, siendo esta acción de total responsabilidad del Usuario.

D. CUENTA DE USUARIO

El Usuario al registrarse en el sitio www.farmaciasermecoop.cl generará una cuenta sólo accesible a través de una contraseña creada por el Usuario. Dicha cuenta es de uso personal y el Usuario es el único responsable de mantener la confidencialidad, seguridad y actualización de sus datos en la sección “Mi Cuenta”. FARMACIAS SERMECOOP SpA no será responsable por ninguna pérdida o daño provocado por cualquier uso no autorizado, mal uso o falta de confidencialidad o seguridad en la información asociada a su cuenta.

E. DATOS PERSONALES REGISTRADOS EN EL SITIO Y PUBLICIDAD

El Usuario otorga autorización a que se recopile y comparta con las empresas relacionadas: Cooperativa de Servicios Sermecoop Ltda., Sermecoop Corredora de Seguros Spa y otras empresas que formen parte de la comunidad Sermecoop la información comercial, datos de contacto y de carácter personal, no sensibles, de acuerdo con la ley de protección de datos personales, N.º 19.628, suministrados en el acto de registro o al hacer uso de la plataforma, con el objetivo de entregar información comercial y/o promocional sobre cualquier producto o servicio ofrecido al público, con el fin de poder conocerlos, acceder a sus condiciones objetivas, precios y tarifas, consultar sobre sus características relevantes, cotizarlos y/o contratarlos.

F. PRECIO Y FORMA DE PAGO

FARMACIAS SERMECOOP SpA pondrá a disposición de sus Usuarios en su plataforma los medicamentos y productos con su precio de venta al momento de la transacción. FARMACIAS SERMECOOP SpA podrá modificar cualquier información contenida en la plataforma, en cualquier momento. Los precios publicados en la plataforma siempre incluirán el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) que deberá pagar el Usuario, y que se reflejará en la boleta que extienda Farmacia Sermecoop SpA.

En relación al pago del precio de los medicamentos y productos solo pueden ser pagados por medio que se establezca por la plataforma de pago.

Si por cualquier motivo se deja sin efecto una transacción cuyo pago se hubiese realizado con alguno de estos medios, entonces los efectos de la devolución del precio se regirán por el procedimiento establecido en el Cambio y Devoluciones de los medicamentos o productos del punto I.

FARMACIAS SERMECOOP SpA se reserva el derecho de contar con precios y ofertas exclusivas de dicha plataforma, las cuales podrían no ser validas en el local físico; del mismo modo, los locales físicos podrán tener precios y ofertas que no sean aplicables en la plataforma.

Todas las promociones ya sea con descuentos, ofertas, productos gratuitos, envíos gratuitos o de cualquier otra naturaleza, estarán sujetas a la disponibilidad de stock del producto y la disponibilidad para enviar a las distintas zonas geográficas del país, FARMACIAS SERMECOOP SpA no está obligada a enviar ningún producto que se encuentre sin disponibilidad al momento de la compra, pudiendo reembolsar el total de la compra y el costo de envío.

G. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda la información contenida en la plataforma www.farmaciasermecoop.cl es de propiedad exclusiva de FARMACIAS SERMECOOP SpA.

H. CAMBIO Y DEVOLUCIONES DE LOS PRODUCTOS

Los cambios y/o devoluciones se aplicará para todos los medicamentos y productos adquiridos a través de la plataforma en un periodo de tiempo no mayor a 6 meses, a excepción de las ventas con bonificación donde el plazo máximo será de 30 días; en ambos casos se deben cumplir las siguientes condiciones:

- Todos los productos comprados en la plataforma deben ser devueltos y/o cambiados en la Farmacia.
- Los productos sujetos a control de stock (psicotrópicos) y los productos refrigerados y congelados no tienen derecho a cambio o devolución.

Antes del despacho

- El Usuario tendrá como plazo máximo para retirar los medicamentos 5 día hábiles, contados desde la fecha de recepción del correo electrónico que indica que su pedido está listo para retiro.
- Si dentro de los 5 días hábiles no es retirada la compra, Farmacia Sermecoop se contactará con el Usuario, por correo electrónico o teléfono registrados en la plataforma, para obtener los antecedentes bancarios y proceder con la transferencia del dinero. Esta transacción será realizada dentro de las 48 horas hábiles posteriores a la obtención de los datos.

Después del despacho

- El Usuario deberá acercarse a la sucursal para hacer efectiva la devolución y/o cambio
- El Auxiliar de Farmacia o Químico Farmacéutico recepcionará el producto y evaluará si se cumplen las siguientes condiciones para su cambio y/o devolución:
 - Error en la dispensación de la receta
 - El medicamento o producto dispensado se encuentre defectuoso, tenga menor contenido que lo indicado en el envase, el envase primario este roto, etc.
 - El medicamento o producto despachado se encuentre vencido o su fecha de caducidad esté dentro del período de tratamiento indicado en la receta médica
 - El medicamento o producto sea objeto de una alerta sanitaria por parte del ISP o Ministerio de Salud de Chile
- Si se cumple alguna de las condiciones indicadas en el punto anterior, se tomarán los antecedentes necesarios para la transferencia del dinero, la cual se realizará dentro de las 48 horas hábiles posterior a la devolución del producto.

I. SISTEMA DE PEDIDOS AUTOMATIZADO

La plataforma www.farmaciasermecoop.cl podrá utilizar cookies y/o herramientas para analíticas para la optimización de la publicidad y, en general, de su Servicio Integral. Las Cookies y/o herramientas para analíticas solamente se asocian con el Usuario en forma anónima y no proporcionan referencias o información que permitan deducir dato personal alguno del Usuario.

El USUARIO declara al aceptar estos términos y condiciones que FARMACIA SERMECOOP SpA. se encuentra facultada para utilizar tecnología de terceros que hagan uso de cookies y/o herramientas para analíticas para el correcto funcionamiento de nuestro Servicio Integral de FARMACIA SERMECOOP SpA. El uso de cookies y/o herramientas para analíticas quedará a disposición de FARMACIA SERMECOOP SpA. y dependerá de los servicios que estén activos en cada instante.

El Usuario acepta y es su responsabilidad cumplir con todos los requisitos indicados en los presentes Términos y Condiciones de uso.

J. AUTORIZACION, VIGENCIA Y TÉRMINO DEL SERVICIO

Para realizar una compra en www.farmaciasermecoop.cl, el Usuario deberá leer previamente y aceptar irrevocablemente los términos y condiciones disponibles en la plataforma.

El no cumplimiento de los presentes términos y condiciones POR PARTE DEL USUARIO, facultará a FARMACIA SERMECOOP SpA. a modificar, suspender o discontinuar el Servicio (o cualquier parte o contenido) en caso de incumplimiento de los presentes términos y condiciones, en cualquier momento previo aviso al usuario.

K. MODIFICACIONES.

FARMACIA SERMECOOP SpA. Podrá modificar y/o actualizar los términos y condiciones, estos cambios entran en vigencia a contar de la fecha de su publicación en www.farmaciasermecoop.cl El Usuario deberá aceptar los términos y condiciones modificados en el sitio para poder continuar con su proceso de compra.

L. DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

El Usuario podrá seleccionar las opciones de despacho o retiro de los medicamentos y productos adquiridos según lo informado a través de la plataforma www.farmaciasermecoop.cl. En el caso de que los medicamentos y productos adquiridos se encuentren almacenados en diferentes lugares, FARMACIA SERMECOOP SpA. podrá despacharlos en forma independiente, de acuerdo a las alternativas informadas en la plataforma y escogidas por el Usuario. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario.

Para todos los efectos de entrega de los productos, acorde con su condición, se considerará lo siguiente:

- Todos los medicamentos deberán ir en su envase original, en buen estado, en el envase determinado, debidamente etiquetados y protegidos de la contaminación ambiental consideración que deberá validar el Usuario al momento de la entrega del medicamento o producto.

- Para los medicamentos refrigerados, estos deberán ir en un envase que mantenga la temperatura (2°C a 8°C) de estos, durante todo el proceso de transporte y se mantendrá refrigerados e identificados en una bandeja espacial hasta el momento del retiro.
- Para los medicamentos de venta con receta retenida y control de saldo, el Químico Farmacéutico deberá exigir la receta original al momento del retiro de medicamento, en caso que la receta sea copia digitalizada de la original.
- Para medicamentos fraccionados, esto será acorde con lo estipulado en el Decreto Supremo N°49 del Ministerio de Salud que modifica Decreto N°466, DE 1984, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados
- La persona que retire el medicamento o producto y no es el Usuario deberá presentar el número del pedido, nombre y Rut. No se entregará ningún medicamento o producto a un menor de 18 años.
- Posterior al retiro del medicamento o producto por el Usuario, FARMACIA SERMECOOP SpA. no se responsabiliza por daños al producto.

M. LEY APLICABLE, JURISDICCIÓN Y NOTIFICACIONES

Los conflictos que se suscitaren entre FARMACIA SERMECOOP SpA. y el Usuario con motivo del incumplimiento, aplicación, interpretación, terminación o resolución de los presente Términos y Condiciones serán resueltos por los tribunales ordinarios de justicia, efecto para el cual Farmacia Sermecoop SpA, señala como domicilio la ciudad y comuna de Concepción.

Toda notificación de FARMACIA SERMECOOP SpA. a sus Usuarios respecto de los presentes términos y condiciones, será mediante correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada en la cuenta del Usuario, lo que este acepta expresamente. En este caso, las notificaciones tendrán un efecto inmediato, salvo que FARMACIA SERMECOOP SpA. autorice excepcionalmente lo contrario.

N. MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL SITIO

Aunque ninguna transmisión de información puede garantizarse que sea 100% segura, tomamos los pasos razonables para proteger toda la información personal. FARMACIA SERMECOOP SpA. cuenta con servicios certificados en PCI DSS Versión 3.2.1. el cual permite entre otras cosas, manipular números de tarjeta de crédito y ser PSP (proveedor de servicios de pagos) y utilizamos codificación de Capa de Conexión Segura (SSL Secure Socket Layer) la cual es estándar en la industria para salvaguardar los procesos y la información.

Se incluyen otras medidas de seguridad, pero no se limitan a, la codificación y cifrado de datos en tránsito/reposo y firewall(s).

Cambios y avisos, nos reservamos el derecho, a nuestra discreción exclusiva y absoluta, para realizar cambios a estos términos y condiciones periódicamente.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de modificación	Detalle de modificación
Original, agosto 2023	