

Términos y Condiciones Farmacia Los Copihues 2023

1. ASPECTOS GENERALES

Los presentes términos y condiciones rigen, aplican y forman parte de todos los actos y contratos que se realicen o celebren a través del sistema de suministro y comercialización contenido en el sitio web www.farmacialoscopihues.cl, entre sus Usuarios y Farmacia Los Copihues (“el proveedor”), de conformidad con la legislación chilena (incluyendo el Decreto N° 466 sobre expendio de productos farmacéuticos y el artículo 87 letras A a la Ñ; y el Reglamento del Sistema Nacional de Control de Productos Farmacéuticos de Uso Humano, decreto supremo N°3, 2010, Ministerio de Salud) y según información contenida en RES. EX. N°2271 fecha 25/05/2022 del Instituto de Salud Pública (Guía Técnica para el expendio de Medicamentos por Medios Electrónicos).

El uso de este sitio web presuponen la lectura, comprensión y aceptación de estos Términos y Condiciones. Para adquirir productos en este sitio, el Usuario debe aceptar las condiciones contenidas en este documento.

Farmacia Los Copihues podrá modificar o actualizar los Términos y Condiciones en parte o en su totalidad, teniendo en cuenta cualquier cambio en las leyes y reglamentos vigentes de la República de Chile. Cada nueva versión de los Términos y Condiciones entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en este sitio web. El Usuario tendrá los derechos reconocidos por las leyes chilenas y conferidos por los presentes Términos y Condiciones.

2. DERECHOS DEL USUARIO

2.1 Derecho a registrarse en el sitio web

Para realizar compras en www.farmacialoscopihues.cl, el Usuario deberá ingresar los datos requeridos en el sitio web. Durante el proceso de compra se solicitarán datos de facturación y envío. Asimismo, se recomienda a los Usuarios que se registren en el sitio para simplificar el proceso de compra.

En el sitio web www.farmacialoscopihues.cl los Usuarios pueden registrar contraseñas, adquirir productos, realizar pagos, solicitar información o acceder a promociones especiales, para lo cual deberán suscribir el formulario dispuesto en el sitio web para tal efecto. La contraseña es un requisito que permite un acceso personalizado, confidencial y seguro. Los Usuarios son responsables de mantener la confidencialidad de sus contraseñas registradas en el sitio. Las claves antes mencionadas son únicamente para uso personal e intransferibles, no siendo Farmacia Los Copihues responsable de su entrega a terceros en caso de mal uso.

El Usuario podrá cambiar la contraseña siguiendo los pasos establecidos en el sitio web www.farmacialoscopihues.cl.

2.2 Derecho a recibir información publicitaria o promocional

Todo Usuario tiene derecho a recibir publicidad o información promocional a través de nuestro correo electrónico de suscripción. En este caso, las notificaciones y/o comunicaciones de Farmacia Los Copihues a los Usuarios contendrán, al menos, la siguiente información:

- a) Mensaje identificado como comunicación publicitaria o promocional, indicado claramente en el asunto del correo electrónico enviado.
- b) Un mensaje al Usuario informándole de su derecho a solicitar a Farmacia Los Copihues el cese de dicha publicidad, y de las obligaciones del proveedor en caso de dicha solicitud por parte del Usuario.
- c) Procedimiento para realizar la solicitud señalada en b), indicando una dirección de correo electrónico a la que se pueda levantar dicha solicitud.
- d) La identificación del Proveedor con su denominación comercial.

Farmacia Los Copihues cesará el envío de los mensajes publicitarios o promocionales por correo electrónico, al Usuario que solicite expresamente la suspensión de envío de dicha información, en los términos especificados precedentemente.

2.3 Derecho a la protección de sus datos personales

Los datos personales que proporcione el Usuario sólo podrán ser utilizados por Farmacia Los Copihues para perfeccionar procedimientos, recibir pagos y mejorar la entrega de información y comercialización de los productos y servicios. Dicha entrega será revocable por el Usuario. Farmacia Los Copihues no podrá entregar dichos datos a terceros.

El Usuario dispondrá siempre de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales conforme a la Ley 19.628 sobre protección de datos de carácter personal. Para ejercer esos derechos, efectuar dicha revocación o modificar la información personal registrada en el sitio web www.farmacialoscopihues.cl, el Usuario debe enviar un correo electrónico a administracion@farmacialoscopihues.cl.

2.4. Derecho a Cambios y Devolución

La devolución de medicamentos expendidos por medios electrónicos se rige por el Decreto Supremo N° 466, el cual fue modificado el año 2020, agregando ciertas reglas que deben seguirse en cuanto al comercio electrónico por parte de las farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos que quieran realizar venta de medicamentos por internet; de hecho en el artículo 87 del

Título IV BIS “Del expendio de medicamentos por medios electrónicos” se habla propiamente tal acerca de la devolución. Por otra parte, el Decreto con Fuerza de Ley 3 (DFL-3) promulgado el año 2019 y que corresponde al texto refundido de la Ley N° 19.496 (Ley del consumidor), indica en su artículo 3 bis el derecho a retracto que puede ejercer el consumidor, que en este caso en particular es el/la Usuario, posterior a la compra del medicamento. Además, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) menciona en qué consiste la garantía legal.

Todo lo nombrado anteriormente, se considerado para llevar a cabo el proceso de devolución de medicamentos de la forma más correcta posible.

A continuación, se indica información respectiva a lo que se debe considerar en cada caso a tratar:

2.4.1. Acerca de la devolución de medicamentos despachados en forma errónea

El Usuario que haya realizado la compra del medicamento a través de www.farmacialoscopihues.cl, y que observe que el producto entregado no corresponde al que necesita, ya sea por equivocación de dosis, forma farmacéutica u otro motivo en particular, por las características de ser un medicamento tendrá un plazo máximo de 24 horas para devolverlo desde que es recibido en su domicilio; siempre y cuando el envase del fármaco se encuentre sellado, es decir, no haya sido abierto por el Usuario y se encuentre tal como fue despachado por la Farmacia.

2.4.2. Respecto a la devolución de medicamentos que no cumplen con la calidad y seguridad requerida

Aquel Usuario que realizó la compra de algún medicamento a través de www.farmacialoscopihues.cl, y que, al momento de sacarlo de su envase, se percató que la falla corresponde solo al envase secundario atribuido al transporte o bien, el medicamento se encontraba vencido), se procederán al cambio del producto o Nota de crédito. El Usuario tendrá un plazo de 24 horas desde que recibe el medicamento para solicitar el cambio o devolución de su dinero (garantía legal). En este caso, Farmacia Los Copihues se hará responsable de los costos de devolución del producto, por lo que es importante que el Usuario revise detalladamente la orden de compra y ante cualquier duda o consulta comunicarse a través del correo administracion@farmacialoscopihues.cl Los productos que sean adquiridos en oferta y/o promociones no poseen cambios ni devoluciones.

En caso de que el medicamento venga con una falla de calidad desde el laboratorio (le faltaban comprimidos al blíster o la tapa del jarabe no estaba sellada; por mencionar algunos ejemplos), se presentará un formulario oficial junto a la muestra denunciada, al Instituto de Salud Pública de Chile y al proveedor directo.

El tiempo de respuesta dependerá del tipo de reclamo, pero una vez recibida la solicitud y/o respuesta del ISP y Laboratorio, se informará a cliente dentro de 24-48 h hábiles.

2.4.3. Acerca de la garantía legal

Para que la garantía pueda ser aplicada, el/la Usuario deberá escribir un correo electrónico a administracion@farmacialoscopihues.cl, donde uno/a de los/as ejecutivos/as se pondrá en contacto con él/ella, para poder orientarlo/a en el proceso propiamente tal.

Cuando el fármaco no se encuentra en las condiciones óptimas, el/la Usuario tiene dos opciones para ejercer la garantía:

1. Pide su dinero de vuelta, para lo cual sí o sí deberá comunicarse con la Farmacia, ya que la aplicación gestionará dicha devolución.
2. Pide el cambio del producto, para lo cual deberá comunicarse con la Farmacia.

Se recomienda que se comunique a la brevedad con la Farmacia, para que así le otorguen una solución satisfactoria a su problema. Se recuerda que para llevar a cabo cualquiera de las opciones mencionadas, el/la Usuario deberá contar con la boleta, factura o cualquier otro documento que acredite su compra.

2.4.4. Medicamentos que no pueden ser regresados a la farmacia

La Farmacia se reserva el derecho de recibir devolución de medicamentos cuando el Usuario haya hecho de forma errónea la compra de un producto farmacéutico través del sitio web www.farmacialoscopihues.cl.

Si el Usuario pidió por www.farmacialoscopihues.cl, algún tipo de medicamento cuya condición de almacenamiento requiere refrigeración, no podrá ser devuelto; a menos que se trate de un error en la dispensación o el producto esté deteriorado.

Comentario: en el caso de controlados, se deberá cumplir las exigencias que emanen del Ministerio de Salud (MINSAL).

2.4.5. Sobre la devolución de dinero

Si el pago fue hecho con una **tarjeta de crédito**, Farmacia Los Copihues enviará una anulación de la transacción directamente al proveedor del servicio, para que de esta forma se produzca una reversa del monto pagado a la tarjeta de crédito del Usuario.

Por otro lado, si el pago fue realizado por medio de la utilización de una **tarjeta de débito**, la devolución será hecha por transferencia bancaria en un plazo máximo de 7 días hábiles. Para hacer este proceso, se requerirán ciertos datos que deberán ser otorgados por parte del Usuario a través del correo electrónico de la Farmacia (administracion@farmacialoscopihues.cl). La información solicitada es la siguiente:

1. Número de pedido
2. Nombre completo del Usuario
3. RUT
4. Banco
5. Número de cuenta
6. Tipo de cuenta
7. Correo electrónico
8. Monto de devolución
9. Teléfono de contacto

2.4.6. En referencia al quiebre de stock

Si llegase a ocurrir un quiebre de stock en la página web de Farmacia Los Copihues al momento de procesar la solicitud del medicamento pedido por el/la Usuario, se hará la respectiva devolución del dinero. Cabe destacar que dicha acción puede demorarse algún tiempo, el cual está asociado al medio de pago (crédito o débito) utilizado por la persona. La restitución del dinero será hecha por parte de la Farmacia.

3. MEDIOS DE PAGO

A menos que se señale un método de pago distinto, los productos y servicios ofrecidos en el sitio web www.farmacialoscopihues.cl, sólo pueden ser cancelados a través de la plataforma de pagos Flow, a través de los servicios que prestan:

WEBPAY PLUS, ONEPAY, SERVIPAG, MULTICAJA, MACH, KHIPU, WEBPAY ONECLICK, CHECK, Fpay, a través de las tarjetas bancarias que mantengan contrato vigente con tales sistemas de pago.

Todos los aspectos relativos al uso de las tarjetas bancarias, como su fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se sujetarán, en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso de la entidad bancaria respectiva. En cualquier caso, regirá lo expresado en ese último instrumento.

El Usuario acepta y está en conocimiento de que estos medios de pago o plataformas de pago pertenecen a terceras empresas proveedoras de estos servicios, independientes y no vinculadas a Farmacia Los Copihues, por lo que la

continuidad de su prestación de servicios, así como el correcto funcionamiento de sus herramientas y botones de pago en línea, será de exclusiva responsabilidad de los proveedores de estos servicios y en ningún caso de Farmacia Los Copihues.

4. DESPACHO Y ENVÍO DE LOS PRODUCTOS

Los productos adquiridos se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el Usuario y disponibles en el sitio web www.farmacialoscopihues.cl.

Todo despacho será realizado máximo con 48 horas hábiles de plazo posteriores a la confirmación de compra. Así como también, podrá ser monitorizado para efectuar su seguimiento.

5. OFERTAS Y PROMOCIONES

Los precios ofrecidos estarán disponibles en el sitio web www.farmacialoscopihues.cl y no necesariamente se aplicarán a otros canales de venta del Proveedor, como tiendas físicas, catálogos, televisión, radio u otros. Farmacia Los Copihues podrá modificar las informaciones dadas en su sitio web, incluyendo las referidas a productos, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso.

Las promociones que se anuncien en el sitio web www.farmacialoscopihues.cl no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta de Farmacia Los Copihues, a menos que se exprese lo contrario en el referido sitio o en su publicidad para cada promoción.

6. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el material contenido del sitio web www.farmacialoscopihues.cl, como logotipos, texto, frases publicitarias, material gráfico, íconos de botones, tipografía, audio, videos, descargas digitales y compilaciones de datos, son propiedad de Farmacia Los Copihues o de sus proveedores de contenidos, y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual e industrial.

Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar con relación a ningún producto o servicio, el cual pudiese causar confusión entre los Usuarios, y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a Farmacia Los Copihues. Las marcas comerciales que no sean de propiedad de Farmacia Los Copihues y que estén contenidas en el sitio web www.farmacialoscopihues.cl, cualquiera sea el soporte (audio, gráfico, audiovisual, etc.), son de propiedad de sus respectivos dueños.

Ningún material gráfico puede ser reproducido, duplicado, copiado, vendido, revendido o explotado para ningún fin, en su totalidad o parcialmente, sin el consentimiento escrito previo de Farmacia Los Copihues. En consecuencia, queda prohibido al Usuario utilizar, copiar y/o enmarcar imágenes, logos de marcas comerciales, el logotipo de Farmacia Los Copihues o cualquier información registrada a su nombre y/o de sus proveedores, o simplemente información disponible en el sitio web www.farmacialoscopihues.cl. Además, queda prohibido al Usuario el uso de meta etiquetas ni ningún otro “texto oculto” en el que se haga referencia o se utilice el nombre o marcas comerciales de Farmacia Los Copihues y/o de sus proveedores, sin autorización previa y escrita de la Farmacia.