

## Términos y Condiciones

### 1. ASPECTOS GENERALES.

Los siguientes Términos y Condiciones se aplican a nuestro sitio [www.clinicalpharma.cl](http://www.clinicalpharma.cl), su uso, acceso, visitas y toda transacción realizada a través de él, para todo usuario, visitante y/o consumidor.

Toda utilización y transacción en nuestro sitio web implica aceptar los siguientes Términos y Condiciones. Toda transacción realizada en [www.clinicalpharma.cl](http://www.clinicalpharma.cl) se ajusta a las leyes de Protección a la Vida Privada y Constitución de la República de Chile, a la Ley N°19.496 sobre protección a los derechos del consumidor y a la reglamentación Sanitaria vigente (Decreto 466, Resolución Exenta N°RM 01843 del 26 de marzo de 2024).

Farmacias ClinicalPharma podrá modificar o actualizar parte o todos los Términos y Condiciones aquí estipulados, cumpliendo con los cambios en las legislaciones y normas vigentes de la República de Chile. Toda y cada nueva versión de los Términos y Condiciones será efectiva a partir de la fecha de su publicación en la Web. El Usuario gozará de los derechos que le reconoce la ley chilena, y de los que le otorgan estos Términos y Condiciones.

### 2. DERECHOS DEL USUARIO.

#### 2.1 Derecho a registrar una clave secreta.

Toda compra realizada en [www.clinicapharma.cl](http://www.clinicapharma.cl) debe ser a partir de la creación de una cuenta de usuario, mediante el llenado del formulario solicitado en el sitio web para tales fines, de manera que se facilite el proceso de compra y envío de los productos al entregar, entre otros, los datos de facturación y despacho. Ésta cuenta tendrá asociada una clave secreta, creada por el usuario, con la que podrá gestionar sus pagos en el sitio web, solicitar información y acceder a promociones especiales, así como generar una navegación personalizada, confidencial y segura. El usuario es responsable de resguardar su clave secreta, la cual es de uso personal e intransferible, su entrega a terceros no involucra responsabilidad alguna para Farmacias ClinicalPharma, en caso de mal uso de la misma.

El Usuario podrá cambiar o recuperar su clave, siguiendo el procedimiento establecido en el sitio web [www.clinicalpharma.cl](http://www.clinicalpharma.cl).

#### 2.2 Derecho a recibir información publicitaria o promocional.

Todo Usuario tiene derecho a recibir información publicitaria o promocional, en pos de su beneficio, ya sea por correo electrónico o mensaje al número telefónico entregado voluntariamente. En caso de requerir enviar información al usuario, el aviso y/o comunicación que Farmacias ClinicalPharma envíe contendrá al menos la siguiente información:

- a. Asunto identificable como promoción/ publicidad y/o beneficio al usuario en el campo de asunto del mensaje.
- b. Mensaje informando al Usuario sobre su derecho a pedir el cese de envíos de publicidad, el procedimiento para realizar la solicitud y un mensaje estipulando la obligación de

Farmacias ClinicalPharma a cumplir con el cese de envío de mensajes promocionales si así el Usuario lo requiere.

c. La identificación del Farmacias ClinicalPharma.

### 2.3 Derecho a la protección de sus datos personales.

Como se indica en las Políticas de Privacidad, los datos personales entregados por el Usuario no pueden ser entregados a terceros (exceptuando aquellos datos necesarios para terceros involucrados en la cadena de despacho) y serán utilizados por Farmacias ClinicalPharma para el proceso de compra y posterior comunicación post venta (reclamos y sugerencias, entrega de beneficios o promociones).

El Usuario dispondrá siempre de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales conforme a la Ley 19.628. Para ejercer esos derechos, efectuar dicha revocación o modificar la información personal registrada en el sitio web [www.clinicalpharma.cl](http://www.clinicalpharma.cl), el Usuario debe enviar un correo electrónico a [contacto@clinicalpharma.cl](mailto:contacto@clinicalpharma.cl)

### 2.4 Derecho a Cambios y Devoluciones.

El Usuario podrá cambiar o devolver un producto cuando se cumplan las condiciones especificadas en las políticas de Cambio y Devolución disponibles en [www.clinicalpharma.cl](http://www.clinicalpharma.cl). Sin perjuicio de lo anterior, el usuario deberá tener y presentar siempre su boleta, orden de despacho o ticket de cambio y el producto con sus sellos de seguridad intactos para realizar dicha solicitud. Para más información enviar un correo a [contactoclinicalpharma@gmail.com](mailto:contactoclinicalpharma@gmail.com)

Los productos que sean adquiridos en oferta y/o promociones no poseen cambios ni devoluciones.

### 2.5 Reclamos por fallas de calidad/seguridad/eficacia de los medicamentos

Para esto el cliente deberá generar un reclamo en [www.clinicalpharma.cl](http://www.clinicalpharma.cl) en el Libro de Reclamos y Sugerencias detallando el problema. El Químico Farmacéutico director técnico, evaluará el reclamo, realizará las averiguaciones y contestará en no más de tres días hábiles e informará a través de las casillas correspondientes al ISP. El tiempo de respuesta final dependerá del tipo de reclamo, pero una vez recibida la solicitud y/o respuesta del ISP y Laboratorio, se informará la resolución al cliente dentro de 24- 48 h hábiles.

## 3. MEDIOS DE PAGO.

A menos que se señale específicamente una forma diferente de pago para ofertas específicas ofrecidos en [www.clinicalpharma.cl](http://www.clinicalpharma.cl), los productos y servicios sólo pueden ser pagados con:

a. Transferencia bancaria directa a la cuenta corriente de la empresa, en cuyo caso, los datos serán entregados una vez finalizado el pedido.

b. Tarjetas de crédito bancarias Visa, Mastercard, Diners Club International, emitidas en Chile.

b. Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra, emitidas en Chile por bancos nacionales, que mantengan un contrato vigente para tales efectos con Farmacias ClinicalPharma. El pago con tarjetas débito se realizará a través de WebPay, sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del Usuario.

Todos los aspectos relativos al uso de dichas tarjetas bancarias y demás medios de pago, 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 haber contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento.

Al utilizar el sistema de pago, el Usuario acepta y entiende que los medios o portales de pago no pertenecen ni tienen vínculo con Farmacias ClinicalPharma sino que son proveedores de servicios de pago. El Usuario acepta, por lo tanto, que la continuidad de su prestación de servicios y el correcto funcionamiento de sus herramientas y botones de pago en línea, es de exclusiva responsabilidad de las empresas proveedoras de estos servicios y en ningún caso de Farmacias ClinicalPharma.

Cualquier falla durante el proceso de pago en [www.clinicalpharma.cl](http://www.clinicalpharma.cl) que conlleve a un cobro en su cuenta corriente, pero que **NO SEA REGISTRADO** en nuestro sistema, debe ser reportado a su banco emisor para tramitar el reintegro de los fondos. Farmacias ClinicalPharma no tiene incidencia en este proceso, pero prestará la información necesaria para facilitar el proceso de reclamo del Usuario al Banco correspondiente. Para tales efectos, enviar un correo a [contactoclinicalpharma@gmail.com](mailto:contactoclinicalpharma@gmail.com) explicando la situación y solicitando información complementaria para su reclamo.

#### 4. DESPACHO Y ENVÍO DE LOS PRODUCTOS.

Los productos adquiridos están sujetos a las condiciones de despacho aceptadas por el Usuario durante el proceso de compra en [www.clinicalpharma.cl](http://www.clinicalpharma.cl) y serán enviados a través de Correos de Chile, empresa que se ajusta a la norma 147 de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución.

Todo despacho será realizado máximo las 48 horas hábiles posteriores a la confirmación de compra. Todo despacho podrá ser monitoreado y realizar un respectivo seguimiento.

#### 5. ALCANCE DE LAS OFERTAS Y PROMOCIONES.

Todo producto ofrecido en [www.clinicalpharma.cl](http://www.clinicalpharma.cl) tendrá como precio aquel valor estipulado en el sitio en el momento de la compra, los cuales pueden ser distintos a los ofrecidos en otros medios de venta como tienda física, beneficios personales, etc. El precio puede variar, sin previo aviso, respetándose aquel vigente en el momento en que se concreta la compra online. Los precios y promociones ofrecidos en [www.clinicalpharma.cl](http://www.clinicalpharma.cl) pueden variar a aquellos ofrecidos en nuestras tiendas físicas.

#### 6. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.

Toda la información contenida en el sitio web [www.clinicalpharma.cl](http://www.clinicalpharma.cl) como logotipos, protocolos, políticas, imágenes institucionales, entre otros, son propiedad de ClinicalPharma o de nuestros proveedores de contenido gráfico y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual e industrial. Los Logotipos,

imágenes institucionales y creaciones originales de ClinicalPharma no pueden ser utilizadas por terceros sin el consentimiento escrito de la empresa, por lo que queda prohibida la reproducción, el duplicado o copia, la venta o explotación de nuestro material original sin previa autorización escrita de Farmacias ClinicalPharma, también queda prohibido utilizar la información, previa autorización, de formas que dañen la imagen de Farmacias ClinicalPharma.

Se deja constancia que toda marca comercial disponible en [www.clinicalpharma.cl](http://www.clinicalpharma.cl) que no sea propiedad de Farmacias ClinicalPharma y estén presentes en el sitio web, son de propiedad de sus respectivos dueños.