	TÉRMINOS Y CONDICIONES FARMACIA FARMAZ	Fecha: 20-01-2026
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	------------------------------

Sitio Web: <https://farmaz.cl>

Última actualización: 20/01/2026

1. Identificación del proveedor

El presente documento regula los términos y condiciones (los “Términos y Condiciones”) aplicables al acceso, uso y compras efectuadas a través del sitio web <https://farmaz.cl> (el “Sitio”).

El Sitio es operado por Comercializadora de Productos Farmacéuticos SpA, RUT 77.643.272-5, con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O’Higgins N° 420, comuna de Santiago, Región Metropolitana, Chile (en adelante, el “Proveedor” o “FARMAZ”).

El proveedor tecnológico del Sitio es Servicios de Información YAPP SpA (RUT 76.860.575-0), quien actúa como un tercero intermediario y soporte electrónico.

Canales de contacto:


- Correo electrónico: santalucia@farmaz.cl
 - Teléfono: 569 7518 7027
 - Domicilio comercial: Av. Libertador Bernardo O’Higgins 420, Santiago
-

2. Aceptación de los Términos y Condiciones

Al utilizar y/o navegar en el Sitio, y en especial al realizar una compra, el usuario (el “Usuario”) declara que ha leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones de forma íntegra y sin reservas.

El Proveedor podrá modificar estos Términos en cualquier momento. Las modificaciones serán efectivas desde su publicación en el Sitio.

FARMAZ se reserva el derecho a dejar de ofrecer o denegar el acceso a la Plataforma a uno o más Usuario(s), ya sea en forma total o parcial, si éstos infringen de algún modo los Términos y Condiciones descritos. En caso en que se produzca dicha infracción, y considerando que los Usuarios conocen los Términos y Condiciones, no tendrán derecho a reclamo alguno

	TÉRMINOS Y CONDICIONES FARMACIA FARMAZ	Fecha: 20-01-2026
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	------------------------------

3. Capacidad legal y edad mínima

Las compras solo pueden ser realizadas por personas mayores de 18 años y con capacidad legal para contratar.

El Usuario declara que la información proporcionada es verdadera, completa y actualizada.

4. Registro de usuarios y seguridad

Para efectuar compras, el Usuario podrá:

- Comprar como invitado, o
- Crear una cuenta de usuario cuando el Sitio lo permita.

El Usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales y de toda actividad realizada desde su cuenta.

5. Productos, precios y disponibilidad

Los productos ofrecidos corresponden a bienes farmacéuticos y/o relacionados con la salud, autorizados conforme a la normativa aplicable.

- Los precios están expresados en pesos chilenos e incluyen IVA, salvo indicación contraria.
- Las ofertas y promociones aplican solo durante el período informado y/o hasta agotar stock.
- La compra está sujeta a disponibilidad.

Stock o disponibilidad de productos:

- La adquisición de los Productos dependerá en todo momento de la disponibilidad de ellos, de la necesidad de verificar y validar una Receta Médica en caso de ser procedente, así como de la verificación de Datos Personales y Bancarios que el Usuario presente al momento de realizar su pago.



TÉRMINOS Y CONDICIONES FARMACIA FARMAZ

Fecha:
20-01-2026

- En caso de que se pretenda adquirir algún Producto que por cualquier razón no se encuentre disponible, FARMAZ le comunicará dicha situación al Usuario, reembolsándole el Precio Pagado y quedando eximido de la obligación de la entrega del mismo. En estos casos no se cobrará monto alguno de dinero al Usuario. De este modo, si parte de los Productos de la Compra se encontrase sin stock, se procederá a despachar el resto de los Productos adquiridos y se realizará el proceso de devolución por el Producto no encontrado.

Errores Tecnológicos:

- Si por error sistémico se exhiben precios manifiestamente erróneos (precios irrisorios o desproporcionados al mercado), FARMAZ podrá cancelar la transacción y reembolsar el monto total.

Condiciones Particulares (Receta Retenida o Receta Cheque)

- En aquellos casos en que el Producto seleccionado por el Usuario esté sujeto a condiciones de venta particulares, FARMAZ le indicará al Usuario cómo proceder para finalizar la Compra, informando el tipo de Receta Médica y demás exigencias necesarias para el expendio del Producto específico, en atención a los requerimientos y concordancia con la normativa sanitaria. Lo anterior, en algunos casos podrá implicar el cobro de un valor adicional, el que también será debidamente informado por FARMAZ al Usuario, de manera previa a la finalización de la Compra.


6. Proceso de compra y formación del consentimiento

El contrato de compraventa queda perfeccionado cuando el Proveedor:

1. Recibe la orden de compra del Usuario, la cual se genera automáticamente cuando el Usuario termina el proceso de pago, y
2. Envía una confirmación por correo electrónico u otro medio de contacto informado.

Dicha confirmación no equivale al documento tributario electrónico.

7. Medios de pago

	TÉRMINOS Y CONDICIONES FARMACIA FARMAZ	Fecha: 20-01-2026
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	------------------------------

El Sitio ofrecerá medios de pago informados durante el proceso de compra.

El Proveedor podrá realizar validaciones antifraude y dejar sin efecto transacciones si detecta inconsistencias o uso indebido.


8. Despacho y retiro en tienda

8.1. Retiro en tienda

El Usuario podrá optar por retirar su pedido en el punto habilitado una vez que reciba confirmación de disponibilidad.

8.2. Despacho a domicilio

- El despacho se realiza solo dentro de la Región Metropolitana.
- **Comunas Excluidas:** Alhué, Buin, Calera de Tango, Curacaví, El Monte, Isla de Maipo, Lampa, María Pinto, Melipilla, Padre Hurtado, Paine, Peñaflo, Pirque, San José de Maipo, San Pedro, Talagante y Til Til.
- **Restricciones por Seguridad y Orden Público:** FARMAZ se reserva la facultad unilateral de suspender, restringir o excluir temporalmente determinadas zonas o cuadrantes específicos dentro de su área de cobertura, cuando concurren circunstancias de fuerza mayor, alteraciones al orden público, actos de violencia o condiciones de inseguridad que, a juicio de la empresa o del transportista, pongan en riesgo la integridad física de los operarios de despacho o la seguridad de los bienes transportados. En tales casos, la suspensión se mantendrá por el tiempo estrictamente necesario hasta que se garantice el restablecimiento de condiciones de seguridad óptimas para la operación. Ante esta eventualidad, FARMAZ procederá a contactar al Usuario mediante los datos proporcionados en la compra para ofrecer, según disponibilidad, las alternativas de: (i) redireccionamiento a una dirección segura dentro de la cobertura; (ii) retiro presencial en el punto habilitado; o (iii) la anulación de la compra con el correspondiente reembolso del precio pagado.
- Los plazos (hasta dos días hábiles) y costos se informan durante la compra.
- El Usuario es responsable de proporcionar una dirección correcta.
- El Usuario es responsable de recibir personalmente o a través de un tercero mayor de 18 años. En caso de que no haya alguien capaz de recibir en la dirección (El Usuario, un tercero mayor de 18 años o no haya nadie en la

	TÉRMINOS Y CONDICIONES FARMACIA FARMAZ	Fecha: 20-01-2026
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	------------------------------

dirección), el Productos retornará a la Farmacia y el Usuario deberá gestionar un nuevo despacho a domicilio o retirar en el punto habilitado.

9. Cambios, devoluciones y restricciones sanitarias

- Derecho de Retracto: Conforme al Art. 3 bis de la Ley 19.496, FARMAZ no ofrece derecho de retracto en compras electrónicas.
 - Medicamentos: Por seguridad sanitaria, no se aceptan devoluciones de medicamentos una vez que han salido del control de la farmacia, salvo por fallas de fabricación o errores en el envío. Los productos que requieran refrigeración no tienen cambio ni devolución bajo ninguna circunstancia ajena a falla de origen.
 - Puedes revisar nuestra Política de Cambios y Devoluciones en nuestra página web.
-

10. Uso del Sitio

El Usuario se obliga a utilizar el Sitio de forma lícita y de acuerdo con la ley, la moral y estos Términos y Condiciones.

Se prohíbe:


- Uso fraudulento o malicioso del Sitio.
 - Introducción de virus o software dañino.
 - Acceso no autorizado a sistemas o datos.
 - Suplantación de identidad.
-

11. Propiedad intelectual

Todos los contenidos del Sitio —incluyendo marcas, logos, textos, imágenes y software— son propiedad del Proveedor o de terceros que han autorizado su uso.

Queda prohibida su reproducción, distribución o uso sin autorización.

12. Responsabilidad

	TÉRMINOS Y CONDICIONES FARMACIA FARMAZ	Fecha: 20-01-2026
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	------------------------------

La información del Sitio es de carácter general y no sustituye la orientación profesional de médicos o farmacéuticos.

El Proveedor no será responsable por:

- Interrupciones del Sitio por causas ajenas a su control.
- Uso indebido del Sitio por parte del Usuario.
- Caso fortuito o fuerza mayor.

13. Protección de datos personales

Los Datos Personales que el Usuario proporcione en su Registro se integrarán en una base de datos personales de la cual es responsable FARMAZ, y que se administrará de acuerdo a las normas establecidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.


El Usuario que quiera utilizar la Plataforma debe consentir previamente tanto en sus Términos y Condiciones como en su Política de Privacidad.

El Usuario que consiente expresamente en los Términos y Condiciones y en la Política de Privacidad, autoriza expresamente a FARMAZ para que almacene, guarde y procese sus Datos Personales o los transfiera o transmita a servidores ubicados en la República de Chile o en el extranjero, ya sean a las empresas de su grupo empresarial, en los términos del artículo 96 de la Ley 18.045 o a empresas externas del rubro del almacenamiento y/o procesamiento de datos, de conformidad a la ley N° 19.628 y a la Política de Privacidad.

Los Usuarios de FARMAZ tienen derecho a acceder, modificar, rectificar y eliminar sus Datos Personales y/o Datos Sensibles, así como a oponerse al tratamiento de los mismos y a ser informados de las cesiones y/o transferencias internacionales de sus Datos Personales, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

En cualquier momento, cuando concurren los requisitos legales, el Usuario podrá solicitar la eliminación de su Registro y de sus Datos Personales de conformidad a la Ley N° 19.628 de Protección de la Vida Privada, mediante una comunicación al correo electrónico santalucia@farmaz.cl.

Además, el Usuario tendrá, en todo momento, todos los derechos consagrados en la Ley N° 19.628 sobre Protección de l

	TÉRMINOS Y CONDICIONES FARMACIA FARMAZ	Fecha: 20-01-2026
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	------------------------------

13.1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales es Comercializadora de Productos Farmacéuticos SpA, RUT 77.643.272-5.

13.2. Definiciones

Para efectos de estos Términos:

- Datos personales: cualquier información que permita identificar a una persona natural.
- Datos sensibles: aquellos que se refieren a características íntimas, situación de salud o vida sexual, entre otras.

13.3. Datos personales tratados

El Proveedor podrá recolectar, almacenar y tratar:

- Identificación y contacto (nombre, RUT, correo, teléfono).
- Dirección de despacho o retiro.
- Información de compras y transacciones.
- Datos técnicos de navegación y cookies.
- Datos sensibles sólo cuando el Usuario los entregue voluntariamente o sean necesarios para la prestación de servicios asociados (por ejemplo, atención farmacéutica).


13.4. Finalidades del tratamiento

Los datos se tratan para:

1. Ejecutar la compraventa, despacho o retiro.
2. Cumplir obligaciones legales, tributarias y sanitarias.
3. Atención al cliente y postventa.
4. Seguridad y prevención de fraudes.
5. Envíos de comunicaciones transaccionales.
6. Envíos de promociones, ofertas, beneficios y marketing, únicamente si el Usuario autoriza dicho uso.

13.5. Consentimiento y base legal

El tratamiento de datos personales se realiza sobre la base del consentimiento del titular o cuando exista habilitación legal.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES FARMACIA FARMAZ	Fecha: 20-01-2026
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	------------------------------

Para datos sensibles, se requerirá consentimiento explícito, salvo que la ley permita otro fundamento legal.

13.6. Comunicación a terceros y encargados de tratamiento

El Proveedor podrá comunicar datos personales a terceros necesarios para:

- Medios de pago.
- Servicios logísticos y operadores de despacho.
- Proveedores tecnológicos y servicios de hosting.

Tales terceros deberán asumir obligaciones de confidencialidad y seguridad equivalentes a las de este Sitio.

El Proveedor podrá también entregar datos cuando exista requerimiento legal, judicial o administrativo.

13.7. Derechos de los titulares

Los titulares de datos personales podrán ejercer:

- Derecho de acceso.
- Derecho de rectificación.
- Derecho de cancelación o eliminación.
- Derecho de bloqueo.

Las solicitudes deberán remitirse al correo santalucia@farmaz.cl, indicando:


- Nombre completo
- RUT
- Correo electrónico registrado
- Derecho que desea ejercer
- Descripción de la solicitud

El Proveedor adoptará las medidas necesarias, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 19.628.

13.8. Medidas de seguridad

El Proveedor aplicará medidas técnicas y organizativas razonables para resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

13.9. Conservación de datos

	TÉRMINOS Y CONDICIONES FARMACIA FARMAZ	Fecha: 20-01-2026
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	------------------------------

Los datos personales serán conservados sólo mientras subsistan las finalidades para las cuales fueron recolectados, obligaciones legales o necesidades de gestión interna, y luego serán eliminados o anonimizados de acuerdo con buenas prácticas.

13.10. Preparación para la Ley N.º 21.719

El Proveedor declara que ajustará sus políticas y prácticas al marco de la Ley N.º 21.719, que moderniza la protección de datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales, cuya entrada en vigencia general es el 1 de diciembre de 2026.

14. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile.

Cualquier controversia derivada de estos Términos será sometida a los tribunales ordinarios de justicia de la ciudad de Santiago.