

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Todos los procesos	DR-003	Versión 00

Santiago, octubre de 2023

TÉRMINOS Y CONDICIONES


I. Introducción

Estos Términos y Condiciones generales de uso, en adelante denominados "Términos y Condiciones", rigen la utilización, condiciones, características y normativas que regirán la prestación de los servicios ofrecidos por ALFASUR SpA, que en adelante se conocerá como "MOLECVET", bajo el rol único tributario número 77.140.734-K. Al acceder y utilizar el Sitio Web, en lo sucesivo denominado el "Usuario", reconoce haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones y se compromete a cumplir con todas las disposiciones aquí establecidas. Asimismo, el Usuario acepta que el acceso y uso del Sitio Web de MOLECVET estarán sujetos a los Términos y Condiciones vigentes en el momento de su acceso. MOLECVET se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, respetando las leyes que regulan el consumo de bienes y servicios en Chile, así como cualquier otra condición general o particular que resulte aplicable. Además, MOLECVET se reserva el derecho de suspender, interrumpir o discontinuar el funcionamiento del Sitio Web en cualquier momento.

Al hacer clic en el botón "Acepto" en la página web de MOLECVET, los presentes Términos y Condiciones serán vinculantes y obligatorios para el Cliente en todos los aspectos legales.

II. Contenidos

- a) MOLECVET ofrece al Usuario, tutor de mascota, servicios de toma de muestras y exámenes a domicilio, Telemedicina y consultas médicas, en adelante denominados los "Servicios". El Usuario solicita estos Servicios a través del Sitio Web. Las muestras o exámenes solicitados son tomados por un proveedor de servicios de salud veterinaria, en adelante denominado el "Prestador", por su propia cuenta y riesgo. A cambio de la toma de muestra o examen, o consulta médica, el Prestador recibe un pago del Usuario. MOLECVET actúa como intermediario entre los Usuarios y los Prestadores, de modo que si el Usuario realiza el pago a través del Sitio Web, se crea un mandato de cobro mediante el cual el Prestador encarga a MOLECVET la gestión del cobro del Servicio, y MOLECVET debe entregar esas sumas al Prestador según lo acordado, reteniendo una parte como compensación por su intermediación.

 MOLECVET <small>Laboratorio Clínico y Molecular Veterinario</small>	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Todos los procesos	DR-003	Versión 00

Además, el precio incluye el análisis de la muestra o examen por parte del laboratorio de MOLECVET o un laboratorio externo contratado para tal fin. MOLECVET ofrece el servicio de análisis y procesamiento de muestras y, en ocasiones, derivará las muestras tomadas por los Prestadores a un laboratorio externo. En este último caso, MOLECVET actuará únicamente como intermediario para la entrega de las muestras al laboratorio correspondiente, en adelante denominado el "Laboratorio Externo". Una vez que el Laboratorio Externo entregue los resultados a MOLECVET, esta última cobrará una tarifa por su papel como intermediaria.

- b) MOLECVET ofrece al Usuario "Médico Veterinario individual", servicios de procesamiento de exámenes clínicos, moleculares y genéticos en adelante denominados los "Servicios". El Usuario solicita estos Servicios a través del Sitio Web. Las muestras o exámenes son tomados por el mismo usuario quien llevará las muestras al laboratorio o solicitará su retiro en dirección particular.

Además del precio de los Servicios, se podrá aplicar un cargo por servicio de procesamiento de muestras de \$3.500 para retiro a domicilio, y de \$7000 para las comunas que no estén dentro de la zona de cobertura de la Región Metropolitana.

La información sobre el costo del servicio y las condiciones que lo eximen está disponible en el Sitio Web y se muestra al visualizar el carrito de compras y obtener los detalles de los productos y servicios contratados.

El Sitio Web proporciona al Usuario acceso a diversos contenidos, información y datos proporcionados por MOLECVET relacionados con los Servicios, en adelante denominados los "Contenidos". A través del Sitio Web, el Usuario puede obtener información sobre las muestras y exámenes disponibles, así como las condiciones para solicitarlos.

La prestación de los Servicios se llevará a cabo dentro de los límites del territorio nacional de la República de Chile, específicamente en las comunas que se indican en la página web de MOLECVET en la sección "Comunas".

MOLECVET se reserva el derecho de modificar en cualquier momento la presentación y configuración del Sitio Web, así como las condiciones de acceso y uso correspondientes. MOLECVET no garantiza que los Contenidos proporcionados a través del Sitio Web sean siempre correctos, completos o actualizados, ya que esta información dependerá de lo que informen los Prestadores y Laboratorios a MOLECVET.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Todos los procesos	DR-003	Versión 00

III. Acceso y Uso

El acceso al Sitio Web está restringido a personas mayores de 18 años. El Usuario reconoce y acepta que el acceso y uso del Sitio Web se llevan a cabo de manera voluntaria y bajo su exclusiva responsabilidad. MOLECVET no asume ninguna responsabilidad por el uso que el Usuario o terceros puedan hacer del Sitio Web ni por los posibles daños y perjuicios que puedan derivarse de dicho uso.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, se regula el acceso y uso del Sitio Web por parte del Usuario para la solicitud de los Servicios que ofrece el Prestador. El Prestador es un tercero independiente de MOLECVET, pero se sujeta a estos términos y condiciones al aceptar a MOLECVET como intermediario de sus servicios. Tanto los Prestadores como los Usuarios deben aceptar previamente estos Términos y Condiciones, así como la Política de Privacidad de MOLECVET, y deben registrarse como Usuarios o Prestadores. El registro implica el conocimiento y la aceptación de estos Términos y Condiciones y sus posibles actualizaciones.

Los Usuarios y Prestadores aceptan que:

1) MOLECVET no presta servicios médicos ni servicios relacionados con la salud veterinaria o el transporte. MOLECVET actúa como una plataforma de interconexión entre Usuarios, Prestadores y Laboratorios Externos, desempeñando un papel de intermediario.


2) En ningún caso se considerará que los Servicios Médicos son proporcionados por MOLECVET. Por lo tanto, los Prestadores nunca pueden ser considerados como empleados de MOLECVET.

3) MOLECVET presta servicios de análisis y procesamiento de exámenes clínicos, moleculares y genéticos, así como investigaciones científico-clínicas en el ámbito veterinario.

El Usuario se compromete a utilizar el Sitio Web de manera adecuada y legal, de acuerdo con la legislación aplicable, estos Términos y Condiciones, la moral, las buenas costumbres y el orden público. El Usuario se abstendrá de:

(a) Realizar un uso no autorizado o fraudulento del Sitio Web.

(b) Acceder o intentar acceder a recursos restringidos del Sitio Web.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Todos los procesos	DR-003	Versión 00

(c) Utilizar el Sitio Web con fines ilícitos, contrarios a estos Términos y Condiciones, la buena fe, la moral, las buenas costumbres y el orden público, o que puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o interferir con el uso normal del Sitio Web.

(d) Causar daños en el Sitio Web o en los sistemas de MOLECVET, sus proveedores o terceros.

(e) Introducir o propagar virus informáticos u otros sistemas físicos o lógicos que puedan causar daños en los sistemas de MOLECVET, sus proveedores o terceros.

(f) Intentar acceder, utilizar o manipular los datos de MOLECVET, terceros proveedores u otros usuarios.

(g) Reproducir, copiar, distribuir, permitir el acceso público, transformar o modificar los Contenidos y/o el Sitio Web sin autorización.

(h) Obtener o intentar obtener los Contenidos utilizando medios o procedimientos distintos de los proporcionados en el Sitio Web.


En caso de incumplimiento de estas condiciones por parte del Usuario, MOLECVET podrá bloquear temporal o permanentemente su cuenta, sin derecho a indemnización. Además, MOLECVET tendrá derecho a reclamar al Usuario cualquier daño causado por dicho uso inadecuado o ilícito del Sitio Web.

El acceso al Sitio Web solo está permitido a través de los medios autorizados.

IV. Condiciones Adicionales para el Acceso y Uso

El acceso y uso del Sitio Web requiere el registro previo del Usuario y/o Proveedor a través del formulario de registro digital proporcionado por MOLECVET (en adelante, el "Formulario de Registro"). Los Usuarios y/o Proveedores deben completar todos los campos obligatorios del Formulario de Registro. MOLECVET se reserva el derecho de negar el registro a cualquier Usuario y/o Proveedor que, a su criterio, no cumpla con estos Términos y Condiciones, la Política de Privacidad de MOLECVET u otras disposiciones pertinentes. Los datos proporcionados en el Formulario de Registro deben ser precisos, actuales y veraces. MOLECVET se reserva el derecho de solicitar comprobantes o información adicional en cualquier momento para verificar los datos y puede eliminar o bloquear temporal o permanentemente la cuenta de cualquier Usuario y/o Proveedor que haya proporcionado información inexacta, desactualizada o falsa.

Los Usuarios y/o Proveedores deben mantener actualizada la información proporcionada en el Formulario de Registro y garantizar su veracidad y exactitud en todo momento.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Todos los procesos	DR-003	Versión 00

No se aceptarán como Proveedores a aquellos que no posean un título profesional o técnico en el campo de la salud veterinaria o que tengan limitaciones legales para trabajar con menores de edad u otros grupos específicos.

V. Acuerdo y Costos

Al aceptar los Términos y Condiciones en el Sitio Web, el Usuario y/o el Prestador se comprometen a cumplir con lo establecido en el documento. Al solicitar los Servicios, el Usuario entra en un acuerdo con los Prestadores asociados con MOLECVET, quienes tienen la opción de aceptar o declinar la solicitud. El costo de los Servicios se determinará según el tipo de muestra, examen o consulta, y se encuentra detallado en estos Términos y Condiciones. Estos costos también incluyen los pagos a Laboratorios Externos y a MOLECVET por su papel mediador. Todos los pagos podrán realizarse a través de las opciones mencionadas en el Sitio Web.


El Prestador se desplazará al domicilio indicado en la solicitud con el equipo necesario proporcionado por MOLECVET. Es responsabilidad del Cliente asegurar que la dirección proporcionada sea precisa. MOLECVET se reserva el derecho de rechazar servicios si la ubicación no cumple con medidas de desinfección y bioseguridad.

El Servicio se realizará en la fecha y hora acordadas, y los resultados serán enviados al correo del Cliente según los tiempos indicados en el Sitio Web. MOLECVET puede declinar solicitudes si sospecha de actividad ilegal relacionada. Además, no se harán reembolsos de los pagos ya procesados.

Los datos de pago del usuario serán compartidos con la empresa encargada de procesarlos, según se describe en la Política de Privacidad. Es aconsejable revisar las políticas de terceros vinculados. Además, cualquier información bancaria será tratada como datos personales.

Las facturas o comprobantes pueden solicitarse a contacto@molecvet.cl y se entregarán en un plazo de 1 a 7 días hábiles post-servicio. Si el Usuario modifica su solicitud con más de 24 horas de anticipación, se le reembolsará en su totalidad. Sin embargo, hay cargos establecidos para cancelaciones hechas en un plazo menor. Los reembolsos se procesarán dentro de 7 días hábiles.

Sin perjuicio del derecho legal de retracto o de otras garantías en favor de los consumidores, en el evento que el Usuario cancele, re agende o solicite en cualquier sentido la modificación de cualquier servicio agendado con más de 24 horas de anticipación entre la cancelación y la hora de inicio para el servicio agendado, se le reembolsará un 100% del monto

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Todos los procesos	DR-003	Versión 00

pagado. En el evento que la cancelación sea con menos de 24 pero más de 3 horas de anticipación entre la cancelación y la hora de inicio para el servicio agendado, se retendrá un monto de \$10.000. En el evento que la cancelación sea con menos de 3 horas de anticipación entre la cancelación y la hora de inicio para el servicio agendado, se retendrá un monto de \$15.000. En el caso que se cancele la solicitud una vez que el Prestador (Médico o Técnico Veterinario) haya iniciado su trayecto hacia el domicilio señalado por el Usuario, este último estará obligado a pagar \$20.000 correspondiente a la hora médica. En el evento que el paciente pague montos inferiores a lo referido, sólo se retendrá lo efectivamente pagado. Lo anterior es sin perjuicio de que el Usuario pueda cancelar su reserva en cualquier momento, en cuyo caso, se calcularán las retenciones y/o reembolsos según los rangos horarios referidos.

Es de responsabilidad del Cliente en su calidad de Tutor de mascota, asegurarse que el animal se encuentre en las dependencias indicadas en el horario acordado. En caso que el Prestador llegue al domicilio y no se encuentre la mascota, se deberá cancelar el monto de \$20.000 pesos correspondientes a la hora médica.

En caso de que sea procedente un reembolso en favor del cliente, éste se materializará en la cuenta bancaria otorgada por el Usuario en un plazo máximo de 7 días hábiles desde que se realice la solicitud. Cualquier cambio en el Servicio será informado al Cliente o Prestador a través del teléfono de contacto y/o al correo electrónico informado en su Formulario de Registro.

En resumen, al aceptar estos términos, el Usuario entiende que MOLECVET facilita el contacto con un Prestador para la realización de un Servicio, seguido de análisis de laboratorio y entrega de resultados. El Usuario reconoce que la responsabilidad principal sobre el Servicio recae en el acuerdo entre él y el Prestador, y MOLECVET actúa como intermediario.

VI. Condiciones de pago Prestador

Para efectos de recibir el Servicio, MOLECVET abonará al prestador el precio de todos los servicios efectuados en el mes, con fecha de corte 25 de cada mes. El Prestador será el único y exclusivo responsable de emitir su Boleta de Honorarios Electrónica, desde ahora "BHE" dentro de los 5 días sucesivos. MOLECVET se compromete a cancelar dicha BHE dentro de los siguientes 5 días hábiles posteriores a recibir la BHE.

El Prestador será el único y exclusivo responsable del cumplimiento de las obligaciones legales y tributarias relativas al precio que le pague MOLECVET. Los montos que el Prestador

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Todos los procesos	DR-003	Versión 00

recibe corresponden al precio del Servicio descontando el precio a ser pagado al Laboratorio por el análisis de las muestras y el precio cobrado por el intermediario, MOLECVET.

Los valores de los Servicios serán determinados por MOLECVET sin intervención de los Prestadores, en consideración a la oferta y demanda actual, lo que el Usuario y/o Prestador aceptan expresamente. MOLECVET se reserva el derecho de modificar, agregar o eliminar el valor de un precio para cualquier Servicio, en cualquier momento, lo que se actualizará inmediatamente en el Sitio Web por lo que se cobrará ese precio al momento de hacer la solicitud. Adicionalmente, dentro del precio a cobrar por los Servicios podrá incluirse un cargo por servicio aplicable a las compras que recauden menos de un monto mínimo. MOLECVET se reserva el derecho de modificar, agregar o eliminar los valores del costo por servicio y el monto mínimo sobre el cual no se aplicará dicho costo. El Usuario entiende y acepta que MOLECVET se reserva el derecho de incrementar los precios de los Servicios, el costo por servicio o el monto mínimo sobre el cual no se aplicará dicho costo, o de cobrar cargos por costos operacionales, los cuales serán debidamente informados previo al pago de la solicitud del Usuario.

MOLECVET se reserva el derecho de tomar las medidas judiciales y extrajudiciales que estime pertinentes para obtener el pago del valor total que adeude el Usuario.

VII. Derechos sobre Propiedad Intelectual

El Usuario y/o el Prestador entienden que MOLECVET posee todos los derechos de propiedad intelectual e industrial del Sitio Web. Esto incluye, pero no se limita a, marcas, logotipos, textos, imágenes, sonidos, software, y otros elementos. La única excepción son los datos personales y resultados de los exámenes de laboratorio, que son propiedad del Cliente.

Cualquier uso indebido de los elementos propiedad de MOLECVET hará al Cliente y/o Prestador responsable de cualquier daño o perjuicio resultante. Todo uso o explotación de los contenidos del Sitio Web que no esté previamente autorizado deberá ser aprobado por MOLECVET.

VIII. Protección de Datos Personales

Cuando el Cliente o el Prestador proporcionen datos personales mediante el Formulario de Registro o cualquier otra solicitud, estos datos se incorporarán a un registro gestionado por MOLECVET. Al enviar el Formulario o cualquier solicitud, el Usuario da su consentimiento para que MOLECVET maneje esta información conforme a lo descrito en estos Términos y Condiciones y en la Política de Privacidad, la cual es complementaria a estos términos.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Todos los procesos	DR-003	Versión 00

IX. Limitaciones de Responsabilidad

MOLECVET provee una web que facilita la comunicación entre Usuarios y Prestadores. No obstante, la entidad sólo realiza procesamiento y análisis de exámenes, pero no cumple el rol de Tomador de Muestras o personal médico; esta tarea corresponde exclusivamente al Prestador. Por lo tanto, MOLECVET no puede ser responsabilizado por daños o perjuicios derivados de los servicios de toma de muestras o evaluaciones médicas.

Cualquier incumplimiento o daño causado por el Usuario o el Prestador no debe recaer sobre MOLECVET. El Usuario y el Prestador se comprometen a exonerar de responsabilidad a MOLECVET y sus asociados ante cualquier demanda o costo asociado a tales hechos.

Aunque MOLECVET se esfuerza por garantizar la operatividad de su Sitio Web, no asegura su disponibilidad constante ni que esté libre de fallos o virus. No será responsable por daños derivados de fallas en el sistema, interrupciones o intromisiones no autorizadas. En caso de problemas, los usuarios pueden contactar a contacto@molecvet.cl.


Con la aceptación de estos Términos y Condiciones, tanto el Usuario como el Prestador se comprometen a no realizar reclamaciones a MOLECVET por incumplimientos propios o por violaciones a derechos de terceros relacionados con el uso del Sitio Web.

X. Notificaciones

MOLECVET puede enviar notificaciones por varios medios: en el sitio, mensaje al número de contacto, por correo electrónico. Las direcciones utilizadas serán las proporcionadas en el Formulario de Registro. El Usuario, por su parte, puede comunicarse con MOLECVET a través de contacto@molecvet.cl o los canales disponibles en el sitio.

XI. Ley y Jurisdicción

La relación entre MOLECVET, el Usuario y el Prestador está regida por la ley chilena. Cualquier conflicto será resuelto en los tribunales de justicia de Chile.

 MOLECVET Laboratorio Clínico y Molecular Veterinario	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Todos los procesos	DR-003	Versión 00

XII. Documentos Electrónicos

El Usuario, al aceptar estos términos, reconoce su papel como receptor de documentos electrónicos, conforme a las regulaciones chilenas. Al hacerlo, autoriza a la empresa ALFASUR SpA Rut 77.140.734-K a enviar documentos tributarios electrónicamente, ya sea por correo electrónico o a través del sitio web <https://www.molecvet.cl/>.

