

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE ALIVIODOC, EN CONVENIO CON FARMACIAS PERUANAS

1. Acerca de ALIVIODOC

ALIVIODOC, en convenio con Farmacias Peruanas, es la marca comercial bajo la cual se presta el servicio de Consulta Médica Telefónica por Medicina General a nivel nacional, administrado y operado por VDR ASISTENCIAS S.A.C., identificada con RUC N.º (colocar).

ALIVIODOC comprende servicios de orientación médica y atención por telemedicina en modalidad telefónica, conforme a la normativa vigente.

2. Aceptación del Usuario

Los servicios de Farmacias Peruanas permiten al Usuario adquirir el servicio ALIVIODOC exclusivamente a través de los establecimientos comerciales autorizados. El Usuario deberá proporcionar los datos personales requeridos para la adquisición, de conformidad con la Política de Privacidad correspondiente.

Mediante la compra y registro de la consulta, el Usuario acepta, sin reservas, los presentes Términos y Condiciones, los mismos que regulan el uso, acceso y ejecución del servicio.

Al concretarse la compra, el Usuario recibirá un código único e intransferible que habilitará el acceso a la consulta telefónica. Dicho código tiene una vigencia de treinta (30) días calendario desde su emisión.

El Usuario declara conocer que los profesionales de la salud que brindan el servicio cuentan con colegiatura hábil y cumplen con las exigencias legales para ejercer su profesión. Cada profesional es responsable del cumplimiento de dichas obligaciones y de los actos de prescripción conforme a la normativa peruana.

ALIVIODOC NO ATIENDE EMERGENCIAS NI URGENCIAS MÉDICAS. De detectarse un cuadro de emergencia o urgencia, el médico recomendará acudir de inmediato al establecimiento de salud más cercano.

La adquisición del servicio implica la aceptación íntegra de estos términos y de la Política de Privacidad.

3. Obligaciones del Usuario

El Usuario se obliga a:

- Proporcionar información veraz, exacta y actualizada al momento de adquirir el servicio.
- No incurrir en suplantación de identidad. En caso de sospecha, debe reportarlo inmediatamente a VDR a atencionalcliente@vdrasistencias.com.pe.
- Informar cualquier irregularidad del servicio a través de los canales oficiales.
- No grabar ni registrar, bajo ningún medio, la atención médica o comunicaciones sin autorización expresa.

- Contar con un equipo telefónico con señal suficiente para realizar la llamada y desarrollar la consulta. En caso contrario, la consulta podrá ser cancelada sin derecho a devolución, salvo supuestos del numeral 4.

4. Derechos del Usuario

El Usuario tendrá derecho a solicitar devolución en los siguientes casos:

1. Si no ha hecho uso del código y no han transcurrido 48 horas desde la compra.
2. Si no puede acceder a la consulta por un caso fortuito o fuerza mayor debidamente evaluado.
3. Si la consulta no se realiza por una causa ajena al Usuario (fallas imputables a VDR).

La solicitud de devolución se tramita exclusivamente en la misma farmacia donde se realizó la compra, presentando el comprobante correspondiente. El químico farmacéutico verificará la validez.

No procede devolución si el Usuario proporciona información falsa, no responde al médico, pierde la comunicación por falta de señal o no respeta las condiciones de uso. El Usuario puede decidir cuándo utilizar su consulta dentro del horario de atención de VDR:

Lunes a sábado de 08:00 a.m. a 7:45 p.m.

5. Condiciones del Servicio

- El Usuario debe contactar al Call Center de VDR Asistencias al (01) 226-0816 o vía WhatsApp al 941-217-886 para agendar su consulta.
- El agendamiento se realizará dentro de un plazo máximo de 3 horas hábiles desde la solicitud.
- Si el Usuario no cancela su cita con mínimo 1 hora de anticipación, la consulta se considerará brindada.
- VDR no se responsabiliza por interrupciones de comunicación atribuibles al Usuario (fallas de red, batería, cobertura, ruido, entre otros).
- El Usuario acepta no utilizar el servicio para fines ilícitos o contrarios a normativa.

6. Acerca de los Servicios Prestados

ALIVIODOC incluye:

- Triaje médico.
- Diagnóstico de enfermedades de baja complejidad.
- Prescripción de medicamentos.
- Lectura de exámenes de laboratorio.
- Emisión de descanso médico.
- Emisión de órdenes para exámenes de laboratorio.

- Constancia de atención.

Restricciones:

- No se atienden menores de 1 año.
- Para menores o personas con incapacidad, debe estar presente un parent, tutor o representante legal.
- No se brindan atenciones de especialidades ni emergencias.

7. Responsabilidad sobre el Código de Atención

- El código ALIVIODOC es único, personal e intransferible.
- Tiene una vigencia de 30 días calendario desde su emisión.
- Si el Usuario pierde o comparte su código, será responsable por los usos indebidos.
- Toda acción realizada con el código se entenderá efectuada por el Usuario.
- En caso de sospecha de uso indebido, el Usuario deberá reportarlo a VDR.

8. Propiedad Intelectual

La marca ALIVIODOC y todos los elementos asociados son propiedad de VDR Asistencias o terceros licenciantes.

Queda prohibida la reproducción, uso o explotación sin autorización previa y escrita.

9. Enlaces de terceros

Si el servicio derivara en enlaces a terceros (laboratorios, farmacias, etc.), VDR no controla su contenido ni asume responsabilidad alguna por su disponibilidad o veracidad.

10. Limitación de Responsabilidad

VDR podrá suspender temporal o permanentemente el servicio por razones fuera de su control (fallas técnicas, eventos fortuitos, emergencias, restricciones regulatorias u otros).

VDR no será responsable de daños derivados del uso incorrecto del servicio por parte del Usuario.

11. Medios de Pago

El servicio se adquiere exclusivamente en Farmacias Peruanas de acuerdo con los medios habilitados en el punto de venta.

12. Protección de Datos Personales

Los datos del Usuario serán tratados conforme a la Ley N.º 29733 y su reglamento, con fines de gestión del servicio ALIVIODOC. No se compartirán con terceros salvo autorización o mandato legal.

13. Comunicaciones

Todo aviso entre el Usuario y VDR se realizará vía:

atencionalcliente@vdrasistencias.com.pe

01 2260816 / 01 4761610 opción 7

El Usuario es responsable de mantener activos sus medios de contacto.

14. Fuerza Mayor

VDR no será responsable por imposibilidad de prestación causada por eventos de fuerza mayor (cortes de energía, desastres naturales, conflictos sociales, indisponibilidad de redes, etc.).

15. Requerimientos Legales

VDR podrá proporcionar información a autoridades judiciales o administrativas cuando sea requerida para investigaciones, fraudes, delitos o protección de derechos.

16. Cesión de Posición Contractual

El Usuario autoriza que VDR pueda ceder la administración del servicio o bases de datos a terceros. El nuevo responsable asumirá todas las obligaciones.

17. Ley Aplicable y Jurisdicción

Los presentes términos se rigen por la legislación peruana. Cualquier controversia será resuelta por los tribunales del Cercado de Lima.

18. Modificaciones

VDR podrá actualizar o modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento.

Las condiciones vigentes al momento de la compra serán respetadas para esa transacción.

19. Límites de Compra

Máximo 1 consulta ALIVIODOC por transacción en Farmacias Peruanas. No hay límite para el número de compras en distintos días, salvo restricciones establecidas por la farmacia.