



1. Como funciona o serviço?

No âmbito do Estado Emergência decretado pelo Governo Português no dia 18 de março de 2020, a Farmácia Central do Cacém (FCC), a Farmácia São Tomé (FST) e a Farmácia Vasconcelos (FVS) disponibilizam um serviço de entrega de medicamentos e outros produtos farmacêuticos de forma segura, rápida e eficaz em casa dos utentes, quando a deslocação às instalações das Farmácias não seja recomendada.

A entrega das encomendas poderá ser efetuada por Estafeta ou através dos CTT.

Para registar o pedido, o utente poderá contactar as Farmácias - 920297818 - ou preencher os dados no site <https://farmaciasobrerodas.pt>

2. Quais são as vantagens?

Poderá ter acesso à sua medicação habitual e a qualquer outro produto de dispensa em farmácia de forma cómoda, segura e eficaz. No atual estado de emergência é um serviço que se torna imperativo de forma a facilitar a adesão à terapêutica e evitar deslocações à farmácia quando não seja recomendado.

Pode ainda usufruir de preços baixos e oportunidades únicas ao aceder a promoções exclusivas nos produtos de saúde e bem-estar!

3. O que posso comprar?

Comercializamos todos os produtos habitualmente disponíveis nas farmácias:

- Medicamentos sujeitos a receita médica;
- Medicamentos não sujeitos a receita médica;
- Material de proteção individual (máscaras cirúrgicas certificadas, luvas, álcool gel, etc);
- Produtos de dermocosmética, higiene, mamã e bebé, saúde e bem-estar;
- Suplementos alimentares;
- Ortopedia e dispositivos médicos.

4. É obrigatório registar-me para fazer compras?

Para efectuar a sua encomenda é necessário registar-se no site. Neste processo, terá de autorizar o tratamento dos seus dados que serão devidamente guardados seguindo as normas gerais do RGPD – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados. Para mais informações, consulte a nossa política de privacidade.



5. Quanto custa o serviço?

O custo de serviço de entrega varia consoante a opção escolhida.

Se optar pela entrega via CTT:

- a) 3,50€ + IVA para encomendas até 45€ após aplicada a comparticipação dos medicamentos (se aplicável) (valor acordado entre a Associação Nacional de Farmácias e os CTT);
- b) Gratuito (0€) para encomendas superiores a 45€ após aplicada a comparticipação dos medicamentos (se aplicável).

Se optar pela entrega via estafeta:

- a) 3,90€ com IVA incluído para encomendas até 45€ após aplicada a comparticipação dos medicamentos (se aplicável);
- b) Gratuito (0€) para encomendas superiores a 45€ após aplicada a comparticipação dos medicamentos (se aplicável);
- c) 6€ com IVA incluído para encomendas com taxa de urgência;
- d) No caso de encomendas pagas por MB será acrescido um valor de 2,00€ à taxa de entrega.

6. Quais as formas de pagamento disponíveis?

Neste momento tem disponível para pagamento a transferência bancária, referência multibanco (enviada por email após validação da encomenda) e a possibilidade de pagamento no acto de entrega com multibanco, com um custo acrescido.

Se optar pelos CTT poderá pagar a sua encomenda por transferência bancária ou referência multibanco, enquanto se a entrega for realizada por estafeta o pagamento pode ser efetuado por transferência bancária, referência multibanco ou por multibanco, no acto de entrega.



7. Quanto tempo demora o meu pedido a ser entregue?

Se optar pela entrega via CTT:

- a) As encomendas cujo pagamento seja efetuado por referência multibanco ou recebido na conta bancária até às 13h dos dias úteis serão enviadas para os CTT no próprio dia;
- b) As encomendas cujo pagamento seja efetuado por referência multibanco ou recebido na conta bancária após as 13h dos dias úteis serão enviadas para os CTT no dia útil seguinte.

Se optar pela entrega via estafeta:

- a) As encomendas cujo pagamento seja efetuado por referência multibanco ou recebido na conta bancária até às 13h dos dias úteis serão entregues no próprio dia;
- b) As encomendas cujo pagamento seja efetuado por referência multibanco ou recebido na conta bancária após as 13h dos dias úteis serão entregues no dia útil seguinte;
- c) As encomendas cujo pagamento seja realizado por multibanco no ato da entrega (acresce taxa) e pedidas até às 13h dos dias úteis serão entregues no próprio dia;
- d) As encomendas com taxa de urgência serão entregues em 2 horas nos dias úteis.

8. Só podem entregar a encomenda em minha casa, ou pode ser noutra local?

As encomendas podem ser entregues em sua casa, no seu local de trabalho ou noutra local escolhido por si, desde que esteja dentro do perímetro de entregas.

Se optar pela entrega via CTT:

- a) Os Medicamentos Sujeitos a Receita Médica e os Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica podem ser entregues em qualquer morada nos Concelhos de Lisboa, Sintra, Odivelas, Amadora, Loures, Oeiras, Cascais e Mafra.
- b) Os produtos de dermocosmética, suplementos alimentares, equipamentos de proteção individual e produtos de saúde e bem-estar podem ser enviados para qualquer morada em todo o país.



Se optar pela entrega via estafeta:

- a) Todos os medicamentos e produtos de saúde e bem-estar poderão ser entregues em qualquer morada nos Concelhos de Lisboa, Odivelas e Sintra (Cacém, Agualva, Mira-Sintra, S. Marcos, Rio de Mouro, Massamá, Monte Abraão e Queluz).

9. Como fazer se tiver receita médica? Se não tiver receita médica posso fazer o pedido na mesma?

Em ambos os casos, para qualquer medicação sujeita a receita média, deve ser apresentada receita médica e disponibilizados os três códigos de dispensa: código da guia de tratamento (código de barras), código de acesso e dispensa (seis dígitos) e código de opção (quatro dígitos).

Se a sua encomenda for feita a partir do www.farmaciasobrerodas.pt, terá campos de preenchimento específicos para as informações relativas à sua receita. Num quadro editável poderá preencher qual a medicação que necessita para a sua encomenda, assim como qualquer outro produto que tenhamos para si.

Se a sua encomenda for pedida através do telefone, terá de disponibilizar os dados solicitados que constam da receita.

De acordo com a legislação em vigor só podemos entregar medicamentos sujeitos a receita médica contra a apresentação de uma receita válida.

10. Tenho de levantar todos os medicamentos da receita?

Não, tem uma caixa de texto para indicar as referências e as quantidades da receita que quer comprar. Estas referências serão retiradas à receita.

11. Existe um valor mínimo para encomendas?

Não, pode realizar o valor de encomenda que quiser. No entanto, a taxa de entrega é gratuita se o valor da encomenda for igual ou superior a 45€.



12. Quem me explica como utilizar os medicamentos entregues?

Após a realização da sua encomenda, irá receber uma mensagem automática no seu email para saber que a encomenda foi registada com êxito.

Em todas as encomendas, posteriormente, receberá uma chamada de um farmacêutico que processará a encomenda e esclarecerá todas as dúvidas relacionadas com os medicamentos ou outros produtos, incluindo as tomas que deverá seguir.

13. Posso encomendar medicamentos que tenham que ser conservados em frio?

Os medicamentos que precisam de ser conservados em frio só estão disponíveis para entrega através do estafeta.

14. Como tenho a certeza que recepcionaram o meu pedido? Como sei qual o valor que tenho a pagar?

Após a realização da sua encomenda, irá receber uma mensagem automática no seu email para saber que a encomenda foi registada com êxito no www.farmaciasobrerodas.pt.

Em todas as encomendas, posteriormente, receberá uma chamada de um farmacêutico que irá validar consigo todas as informações disponibilizadas assim como os dados para a faturação e envio.

15. Os dados pessoais fornecidos ficam protegidos?

Os dados pessoais fornecidos serão tratados pela Farmácia Central do Cacém, pela Farmácia São Tomé e pela Farmácia Vasconcelos. Estarão protegidos ao abrigo da nova lei de RGPD. Pode consultar a nossa Política de Privacidade [aqui](#).

16. Como posso cancelar uma encomenda?

Uma encomenda pode ser cancelada até à altura do pagamento. Nesse caso, ligue para os números de telemóvel disponíveis ou envie um email a solicitar o cancelamento da encomenda.

Após o pagamento e encaminhamento da encomenda, o cancelamento não dá lugar ao recebimento da taxa de entrega.



A Farmácia reserva-se ao cancelamento da encomenda por falta de pagamento até ao segundo dia útil.

17. Quais são as condições de devolução de um produto?

- a) Não é permitida a troca ou devolução de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica, Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica e primeiros leites, de acordo com o Dec. Lei nº171/2012;
- b) A devolução de outros produtos não mencionados no ponto a) só será aceite após a verificação das condições de acondicionamento e transporte do produto;
- c) A taxa do serviço de entrega não é reembolsável;
- d) O custo da logística de devolução dos CTT é da responsabilidade do utente;
- e) A devolução do dinheiro da encomenda aceite pela Farmácia será realizada usando o mesmo método de pagamento e para a mesma conta da transferência inicial.