

Regulamento do Serviço de Entrega de Medicamentos e Produtos de Saúde e Bem-Estar Através dos CTT

Protocolo Associação Nacional de Farmácias e Correios de
Portugal



V2. 2021.04.06





Acrónimos

ANF – Associação Nacional de Farmácias

CTT – Correios de Portugal

FCC – Farmácia Central do Cacém

FST – Farmácia São Tomé

FVS – Farmácia Vasconcelos

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

Artigo 1º **Definição**

No âmbito do protocolo estabelecido entre a Associação Nacional das Farmácias (ANF) e os CTT - Correios de Portugal, S.A (CTT), 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 ao domicílio através dos serviços dos CTT.

Artigo 2º **Funcionamento Base do Serviço de Entregas**

- a) A encomenda pode ser feita através do preenchimento do formulário disponível no endereço www.farmaciasobrerodas.pt ou contactando a Farmácia (FCC, FST ou FVS) através do número 920 297 818.
- b) As condições deste Regulamento e as de Privacidade deverão ser aceites para a encomenda ser finalizada;
- c) A disponibilização de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM) segue as normas de dispensa legais em vigor que consiste na apresentação de receita médica válida e disponibilização dos três códigos de dispensa: Código da guia de tratamento (código de barras), Código de acesso e dispensa e Código de opção;



d) Após validação e aprovação do pedido, o valor total da encomenda, acrescido da taxa de entrega (se aplicável), será comunicado por chamada telefónica. Para pagamentos por transferência bancária:

- I. A Farmácia (FCC, FST ou FVS) fornecerá o IBAN e o montante total a pagar;
- II. O comprovativo de pagamento deverá ser enviado para geral.centralcaceem@centralpharmagroup.com;
- III. Só após a confirmação da receção do montante na conta bancária é que o pedido será enviado para a morada do utente. O envio do comprovativo, só por si, não finaliza o processo;

Para pagamentos por referência multibanco:

- I. A Farmácia (FCC, FST ou FVS) enviará um SMS com a referência multibanco para proceder ao pagamento;
- II. A referência é válida por 48 horas. Findo este prazo, expira.
- IV. Só após a confirmação do pagamento é que o pedido será enviado para a morada do utente.

e) Este serviço não permite o pagamento contraentrega.

Artigo 3º **Zonas de Entrega**

- a) Os MSRM e os Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) podem ser entregues 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 todo o país.



Artigo 4º **Taxa de Entrega**

- a) A taxa de entrega é de 3,5€ + IVA (valor acordado entre a ANF e os CTT).

Artigo 5ª **Prazo de Encomenda**

- a) As Farmácias aceitam encomendas de Segunda-Feira a Sábado no seu horário de funcionamento.
- b) 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;
- c) 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.

Artigo 6º **Constrangimentos na Entrega**

- a) As entregas ao domicílio de MSRM e MNSRM seguem as regras de entrega dos CTT, cuja informação poderá ser consultada em <https://www.ctt.pt/particulares/receber/>;
- b) Caso o CTT encontre algum constrangimento na entrega da encomenda, a mesma será devolvida à Farmácia. A Farmácia entrará em contacto com o utente que, se assim o desejar, poderá proceder a novo pagamento da Taxa de Entrega para reenvio, seguindo as premissas do Artigo 5º.

Artigo 7ª **Exceções de Entregas**

- a) Este serviço não contempla a entrega de medicamentos de armazenamento e conservação no frio (2°C-10°C);



- b) Este serviço não permite a administração de medicamentos injetáveis no ato da entrega da encomenda.

Artigo 8^a Trocas e Devoluções

- a) Não é permitida a troca ou devolução de MSRM, MNSRM 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) O custo da logística de devolução dos CTT é da responsabilidade do utente;
- d) O custo de serviço de entrega (3,5€+IVA) não é reembolsável;
- 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

Artigo 9^a Casos Omissos

Qualquer assunto aqui omissos reserva-se à disposição de resolução da FCC, da FST e da FVS em articulação com os Serviços da ANF e dos CTT.