

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE VACUNACIÓN A DOMICILIO**

Si solicita o hace uso de este servicio, Usted indica expresamente que ha leído y acepta de manera previa, voluntaria e inequívoca las disposiciones expuestas en los términos y condiciones pautados a continuación. Así mismo, al hacer uso de estos servicios en particular, Usted está sujeto a la normatividad establecida en la guía que corresponde al servicio de Vacunación a domicilio.

Los datos personales que Usted proporcione en el diligenciamiento de formularios y solicitudes a través del sitio web <https://www.cruzrojavalle.org.co/vacunacion/> se encuentran bajo la normatividad de protección de datos personales y se podrán utilizar con fines comerciales, publicitarios, estadísticos o estratégicos, así como el contacto a través de medios telefónicos, electrónicos, físicos y personales de acuerdo a los lineamientos establecidos en el aviso de privacidad disponible en [www.cruzrojavalle.org.co](http://www.cruzrojavalle.org.co).

Usted declara que ha sido informado por la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca del respectivo tratamiento de datos personales y la entidad pone a disposición el correo electrónico [info@cruzrojavalle.org.co](mailto:info@cruzrojavalle.org.co) y la línea telefónica (+57 2) 518 4200 para atender cualquier consulta y/o reclamo referente al tratamiento de datos personales, en virtud de lo consagrado en Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008, y demás normas concordantes que regulen la materia, cuya política se encuentra disponible en [www.cruzrojavalle.org.co](http://www.cruzrojavalle.org.co).

### **DEFINICIONES:**

“Sitio web” o “Página web”: Hace referencia al espacio digital donde se encuentra toda la información virtual pertinente para los usuarios de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca.

“PSE” (Proveedor de Servicios Electrónicos): Hace referencia a un sistema centralizado y estandarizado desarrollado por ACH COLOMBIA, mediante el cual la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca brinda la posibilidad a los usuarios de hacer sus pagos a través de Internet.

“AvalPay Center”: Hace referencia a un sistema del grupo AVAL que funciona como plataforma provista por el Banco Occidente, mediante el cual la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca también brinda la posibilidad a los usuarios de hacer sus pagos a través de Internet con tarjetas de crédito de las franquicias Mastercard y Visa.

“Usuario”: Hace referencia a toda persona natural o jurídica que haga uso del sitio web [www.cruzrojavalle.org.co](http://www.cruzrojavalle.org.co) y de los servicios prestados por esta entidad.

“Paciente”: Hace referencia a toda persona natural que es atendida por un profesional de la salud o personal asistencial de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca.

“Normatividad”: Hace referencia al conjunto de reglas o leyes que se encargan de regir el adecuado comportamiento de los usuarios, pacientes y el personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca.

“Disponibilidad”: Hace referencia a la posibilidad de que un producto, servicio o el personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca esté disponible cuando se solicite.

### **REQUISITOS PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE VACUNACIÓN A DOMICILIO:**

Usted declara ser mayor de 18 años y contar con su respectiva cédula de ciudadanía o documento de identidad respectivo, también declara tener la autonomía y capacidad para aceptar y cumplir con la normatividad que se establece en los presentes términos y condiciones. En el caso que el servicio se solicite para un menor de edad, debe estar acompañado de su representante legal en todo momento y que se responsabilice del respectivo proceso para la prestación del servicio de Vacunación a Domicilio.

La Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca se reserva el derecho de negar el servicio a un usuario que no tenga la plena capacidad de cumplir con todas las normas y/o que no tenga la mayoría de edad.

### **DISPONIBILIDAD DE HORARIOS:**

Los horarios en los que se realiza la prestación del servicio de Vacunación a Domicilio es de lunes a viernes hábiles de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. jornada continua.

La Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud que se haga por fuera del horario establecido.

### **DISPONIBILIDAD DE VACUNAS:**

La Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca tiene contratos actuales con Laboratorios proveedores de biológicos, por lo cual la disponibilidad de las vacunas depende plenamente de la obtención de los componentes proporcionados por dichos proveedores, debido a esto Usted como usuario debe asegurarse con el personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca

si existe la disponibilidad de la vacuna en el momento que solicita el servicio a domicilio.

## **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

### **VACUNACIÓN A DOMICILIO**

El servicio de Vacunación a Domicilio es una excelente alternativa para las personas que por sus diferentes ocupaciones o debido a limitaciones de movilidad no pueden desplazarse hasta el Centro Internacional de Vacunación de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca y ven en la vacunación domiciliaria una manera eficaz de ahorrar tiempo y dinero.

El personal encargado de realizar el servicio está completamente calificado, cumple con las normas vigentes, mantiene la cadena de frío y hace que el proceso sea fácil, seguro y rápido.

### **PROCESOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

#### **1. SOLICITUD:**

El contacto con el personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca es el primer paso en el desarrollo de la prestación del servicio de Vacunación a Domicilio, a continuación se establece el orden en el que debe realizar la solicitud:

1. Chat Institucional: Contactar al personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca por medio del chat activo en el sitio web <https://www.cruzrojavalle.org.co> ubicado en la zona inferior izquierda de la pantalla, esta solicitud debe hacerse en horario de lunes a viernes días hábiles de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
2. Formulario Virtual: En el sitio web <https://www.cruzrojavalle.org.co/vacunacion/> se encuentra el respectivo formulario de datos personales que debe completar para solicitar el servicio de Vacunación a Domicilio, se aclara que dicha solicitud deberá ser tramitada en el periodo de un día hábil como máximo por el personal del Centro Internacional de Vacunación de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca para la respectiva programación del servicio a domicilio.
3. Vía Telefónica: Se debe contactar al personal del Centro Internacional de Vacunación de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca telefónicamente a los números (+57 2) 5184253 o 5184272 de Cali para formalizar directamente la solicitud del servicio, este método de solicitud es

el más efectivo, ya que el personal le brindará toda la información respecto al servicio de manera oportuna.

## **2. MODALIDAD DE PAGO:**

En el proceso de solicitud del servicio el usuario deberá informar la modalidad de pago que va a utilizar, las modalidades son las siguientes:

Pago virtual: A través del sitio web <https://www.cruzrojavalle.org.co/vacunacion/> en el enlace PSE para pagos electrónicos con tarjetas débito y crédito; o mediante el enlace AvalPay Center para pagos electrónicos con tarjetas de crédito de las franquicias Mastercard y Visa.

Pago en efectivo: Cancelar el valor en dinero efectivo al momento de terminar el servicio de Vacunación a Domicilio.

## **3. CONFIRMACIÓN Y PRESTACIÓN:**

El personal del Centro Internacional de Vacunación de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca realizará una llamada de confirmación al usuario o responsable legal si el servicio es para un menor de edad, en esta llamada se confirmará la hora previamente establecida para la realización del servicio.

## **4. ENTREGA DE CARNÉ:**

El personal del Centro Internacional de Vacunación de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca hará la entrega del carné de vacunación al finalizar el proceso, en el cual se indicarán los datos referentes a:

El nombre del usuario/paciente, el nombre de la vacuna, la dosis, la fecha, el lote y la firma del vacunador.

## **LOGÍSTICA:**

El Centro Internacional de Vacunación de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca posee un equipo sincronizado y eficaz, por lo cual se cumple con altos estándares de calidad en el proceso de la prestación del servicio de Vacunación a Domicilio.

Se aclara que existe el cobro de un valor adicional en el costo del servicio, correspondiente al costo que genera el traslado del personal domiciliario, este valor depende del sector desde donde se solicita el servicio, el usuario debe confirmar este valor con el personal al momento de la solicitud, de igual manera puede contactar a los teléfonos (+57 2) 5184253 o 5184272 de Cali o mediante el

sitio web <https://www.cruzrojavalle.org.co/vacunacion/> para mayor claridad sobre los costos adicionales por el domicilio.

La Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca manifiesta que si se presenta alguna de las siguientes circunstancias u otras no contempladas, que pudieran retrasar o entorpecer el desarrollo completo y oportuno del servicio, se tomarán medidas para darle una atención adecuada al usuario:

1. Accidentes de tránsito
2. Retenes de autoridades competentes
3. Catástrofes naturales
4. Terrorismo
5. Paros cívicos
6. Dificultades técnicas
7. Pagos electrónicos (En cuyo caso el sitio web deje de operar completa o parcialmente)
8. Eventos fortuitos y causas ajenas a la voluntad de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca.
9. Entre otros.

Si se presenta alguno de los hechos antes mencionados o cualquier otro, el personal de la Cruz Roja se pondrá en contacto con el usuario para informarle los hechos y reprogramar el servicio.

#### **DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO:**

Está comprometido a leer y aceptar los términos y condiciones antes de requerir el servicio de Vacunación a Domicilio, el desconocimiento del contenido de estos términos y condiciones, no justifican el incumplimiento de los mismos, y mucho menos, facultan a los usuarios para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos.

Está obligado a suministrar información veraz, completa y oportuna en los formatos y demás solicitudes que se requieran para definir la prestación del servicio. Está comprometido a tratar con respeto y educación en todo momento al personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca que le proporciona el servicio telefónica y personalmente.

Está obligado a pagar la totalidad del servicio solicitado mediante los medios de pago que la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca pone a disposición de los usuarios.

Tiene derecho a ser informado y orientado durante todo el proceso recibiendo información clara y oportuna por parte del personal, si se encuentra vinculado a

alguna de las entidades las cuales tienen alianzas vigentes con la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca tiene derecho a recibir los descuentos y ofertas establecidos, siempre y cuando informe de manera oportuna estos datos al momento de solicitar el servicio requerido, de lo contrario la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca no se hace responsable, ni garantiza el descuento o beneficio en el momento de la prestación del servicio.

### **RESPONSABILIDADES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL VALLE DEL CAUCA:**

Todo el personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca está comprometido a brindar un servicio de excelente calidad a los usuarios y pacientes que lo requieran, además deben hacerlo con un buen trato personal y una atención humanizada.

De esta manera, el personal está obligado a suministrar información clara, suficiente y actualizada respecto a los servicios que ofrece. Así mismo, está obligado a informar concretamente sobre los medios habilitados para que los usuarios y pacientes realicen el pago correspondiente.

Está obligado a utilizar la información suministrada por los usuarios únicamente para los fines establecidos en los presentes términos, además la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca tiene la obligación de poner a disposición de los usuarios los términos y condiciones de uso del servicio de Vacunación a Domicilio.