

# **POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

Políticas de devoluciones de acuerdo a la Ley 19446

Los medicamentos adquiridos a través del Sitio no gozan del derecho a retracto que se refiere la letra b) del artículo 3 bis de la Ley N°19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Los medicamentos adquiridos a través del Sitio no gozan del derecho a retracto que se refiere la letra b) del artículo 3 bis de la Ley N°19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Los productos farmacéuticos sólo podrán ser devueltos por los clientes si:

- El medicamento no corresponde con el prescrito en la receta
- El medicamento llega sin sello de seguridad o deteriorado
- El medicamento o producto no corresponde con lo solicitado en el pedido original
- Alerta de retiro del mercado del producto adquirido

Para proceder a la devolución el cliente deberá enviar un e-mail a [contacto@ecofarmacias.cl](mailto:contacto@ecofarmacias.cl) con copia a [atencion.clientes@ecofarmacias.cl](mailto:atencion.clientes@ecofarmacias.cl) con asunto “Solicitud de Devolución y número de pedido” detallando el motivo de la devolución y adjuntar fotos si es necesario. El Químico Farmacéutico evaluará si el motivo de la devolución corresponde. Si este es el caso, se le solicitará al cliente llevar el producto erróneo a una sucursal de la empresa de transporte con el voucher de cambio y la farmacia le enviará el producto correcto.

## **ECOFARMACIAS te permite realizar cambios dentro de 3 meses, sólo si:**

- El producto posee alguna falla o rotura antes de usarse.
- El cliente recibe un producto diferente al que solicitó
- El producto posee alguna falla o rotura antes del envío.
- El cliente recibe un producto diferente al que solicitó

## Procedimiento para Solicitar Cambios o Devoluciones

- Contáctese con nuestro Atención al Cliente al correo [contacto@ecofarmacias.cl](mailto:contacto@ecofarmacias.cl) con copia [atencion.clientes@ecofarmacias.cl](mailto:atencion.clientes@ecofarmacias.cl) con asunto “Solicitud de Devolución y número de pedido”
- Asegurarse que el producto está en buen estado, sin deterioro.
- El ejecutivo de Atención al Cliente solicitará evaluación e indicará si procede devolución o cambio del producto. Si procede debe llevarlo a su sucursal más cercana para hacer efectivo el cambio o devolución.
- Si no cuenta con sucursales cercanas en su ciudad, adosar los documentos pertinentes especificados en las instrucciones entregadas por el ejecutivo, llevarlo a Correos de Chile y enviar por pagar a Egaña 268, Quilpué.
- Una vez recibido el producto en las bodegas de ECOFARMACIAS, se procederá al envío de un nuevo producto o a la reversa del dinero según el medio de pago que haya utilizado.

## Condiciones Generales

- El producto debe estar en su caja o bolsa original, en el mismo estado que fue enviado y sin uso, ni deterioro, sellado con su sello original.
- Pasados los 30 primeros días desde la recepción del producto, no se realizarán cambios ni devoluciones cuando las razones sean atribuibles a gustos o apreciaciones personales del cliente.