Política de reembolso

DEVOLUCIONES Y CAMBIO DE PRODUCTOS

Procedimientos para cambio y devolución

El procedimiento de cambios y/o devoluciones se aplicará para todo producto adquirido en un tiempo menor a 3 meses y siempre cuando se presenten las siguientes situaciones:

Para medicamentos

1.- Se comete un error en la dispensación de la receta o de lo solicitado, ya sea a través de una venta electrónica o en el establecimiento.

2.- El producto dispensado esté defectuoso, tenga menor contenido que lo indicado en el envase, el embalaje esté roto o sellos originales estén abiertos.

3.- El producto despachado esté vencido o su fecha de caducidad esté dentro del periodo de tratamiento indicado en la receta médica.

4.- El producto sea objeto de alerta sanitaria por parte del ISP o Ministerio de Salud de Chile.

Para otros productos

Para dispositivos médicos, productos de higiene y cuidado personal, además de productos de belleza se requiere que sean devueltos sin ser usados ni abierto su empaque, caja o sellos originales.

Para efectuar el cambio deben comprobarse todos los puntos anteriormente descritos, además de que el cliente/paciente debe presentar su boleta y el medicamento o producto a cambiar en el local donde lo haya adquirido, ya sea de manera física o a través de medios electrónicos. Luego de eso se procederá a realizar el cambio de producto por el mismo, por otro distinto que sea bonificado con el valor del producto cambiado o la devolución en efectivo de la totalidad de su dinero.

De forma independiente a todo lo descrito anteriormente, NO podrán realizarse en ninguna circunstancia devoluciones de medicamentos o productos en los siguientes casos:

- Sean medicamentos refrigerados y/o controlados.
- Cambio de parecer y ya no le gusta el producto adquirido.
- El embalaje del producto venga defectuoso por parte del consumidor.
- Medicamento o producto consumido parcialmente.
- Alimentos o bebidas.

● Si adquirió productos que no necesitaba o en cantidades mayores a la necesaria, salvo que se haya incurrido en un error al momento del despacho.

● En caso de que no le produjera efecto, sin la existencia de defectos en su fabricación.

● Si el medicamento le produjo algún efecto adverso (este evento debe reportarse mediante un formulario a la autoridad sanitaria)

Basado en Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores.