PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

“FARMACIA RORAIMA”

MARZO 2024

REALIZADO POR:
Q.F. JIN FERNANDEZ

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Introducción

Este Procedimiento describe los pasos o etapas a realizar en las Devoluciones generadas en relación con una venta por medios electrónicos, que haya sido manifestada en el momento de la entrega o, incluso después de esto.

Objetivos

Detallar los pasos a seguir para realizar una devolución generada en relación con una venta por medios electrónicos.

Responsables

Este procedimiento es ejecutado por el Químico Farmacéutico.

Alcance.

Este procedimiento se aplica a compras realizadas a través de la página web www.farmaciaroraima.cl, desde que paciente detecta mal despacho, falla de formulación, sellos adulterados o violados hasta la solución entregada al paciente por parte de Farmacia Roraima y el respectivo cierre del reclamo.

Garantía de satisfacción.

Los productos comprados a través de la página web farmaciaroraima.cl gozan de garantía de satisfacción. Este beneficio se considera para todos aquellos productos que no requieran cuidados especiales específicos, como los medicamentos con cadena de frío y todos aquellos que sean excluidos de esta garantía o del derecho de retracto consagrado en la Ley del Consumidor (Ley 19.496).

Esto quiere decir que, si tras la adquisición de un producto, este no cumple con lo solicitado, se procederá a su Devolución. Todo esto en un lapso de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del pedido por parte del paciente.

Como se señaló anteriormente, este beneficio no aplicará si el producto es de aquellos que por normativa sanitaria no permite su devolución o cambio, o también, respecto de aquellos que sean excluidos del derecho de devolución por parte del proveedor.

Las compras realizadas en la página web www.farmaciaroraima.cl, el paciente puede solicitar un cambio o anulación del pedido, previa restitución del producto a Farmacia Roraima, si el producto presenta fallas de origen o si no cumple con las características anunciadas en la web. Lo anterior, también procederá en aquellos casos que se presenten deficiencias en la fabricación, elaboración, materiales, piezas, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias. En general, cuando el producto no es apto para el uso o consumo al que está destinado. Este derecho de los pacientes deberá ser ejercido dentro del plazo de 10 días hábiles, contados desde la recepción de los productos, siempre que el deterioro de estos no sea por hechos imputables al consumidor.

Condiciones de recepción de una Devolución.

Para los productos que sí sea posible su devolución, estos deberán cumplir lo indicado en el Procedimiento de Transporte y Entrega (RO-ONLINE-02). Esto es que los productos en devolución no podrán haber sido abierto rompiendo su sello de garantía. Deben estar en su caja o bolsa original, en el mismo estado en que fueron enviados con sello de seguridad en perfecto estado.

Además, deben ser recibidos en una caja cerrada y sellada de manos del Transportista. Cabe mencionar que esto no aplica para reclamos por falla de formulación, donde el producto podrá venir abierto para identificar la problemática descrita.

Revisión de la Devolución.

Los productos que estén dentro de los beneficios de satisfacción garantizada pasarán por una revisión visual y física por el Químico Farmacéutico a cargo. De haber algún problema este se comunicará con el paciente directamente para aclarar el caso.

De no ser aceptada la Devolución, y estar dentro de la garantía de satisfacción al paciente, igualmente se actualizará el estatus de pedido con sus debidas anotaciones.

Productos Devueltos

En caso de que proceda una devolución de productos estos no serán devueltos a estantería ya que no se puede garantizar que cumplieron las debidas condiciones de almacenamiento en el tiempo que estuvieron en posesión de cliente**.**

Procedimiento

Para presentar alguna consulta, queja o reclamo:

a- El cliente deberá ingresar a través de nuestra página web farmaciaroraima.cl/contacto.

b- Luego llenar el formulario con los datos solicitados: nombre, correo electrónico, y en asunto indicando que es por devolución e informado el numero de pedido a devolver.

c- Una vez enviado el formulario por el cliente la farmacia recibe la alerta y realiza el contacto a través de la página con el mismo para canalizar la devolución o reclamo.

d- Se cambia el estatus del pedido a procesando mientras se revisa el caso.

e- En caso de proceder la devolución de dinero, la farmacia realizará un abono en el medio de pago que haya utilizado en un en un plazo máximo de 15 días hábiles,

cuestión que será informada a través del correo electrónico que se hubiere registrado o informado.

f- Se actualiza estatus del pedido en la página web con las debidas observaciones, los posibles estatus son:

   a. Devuelto parcialmente
   b. Devuelto completamente
   c. Resuelto sin devolución

Seguimiento de una Devolución.

Dentro de la garantía de satisfacción al paciente, este podrá hacer seguimiento a su solicitud de devolución consultando el estatus de su pedido especifico al cual solicito devolución en la sección de pedidos realizados de su cuenta personal en nuestra página web en el siguiente enlace:

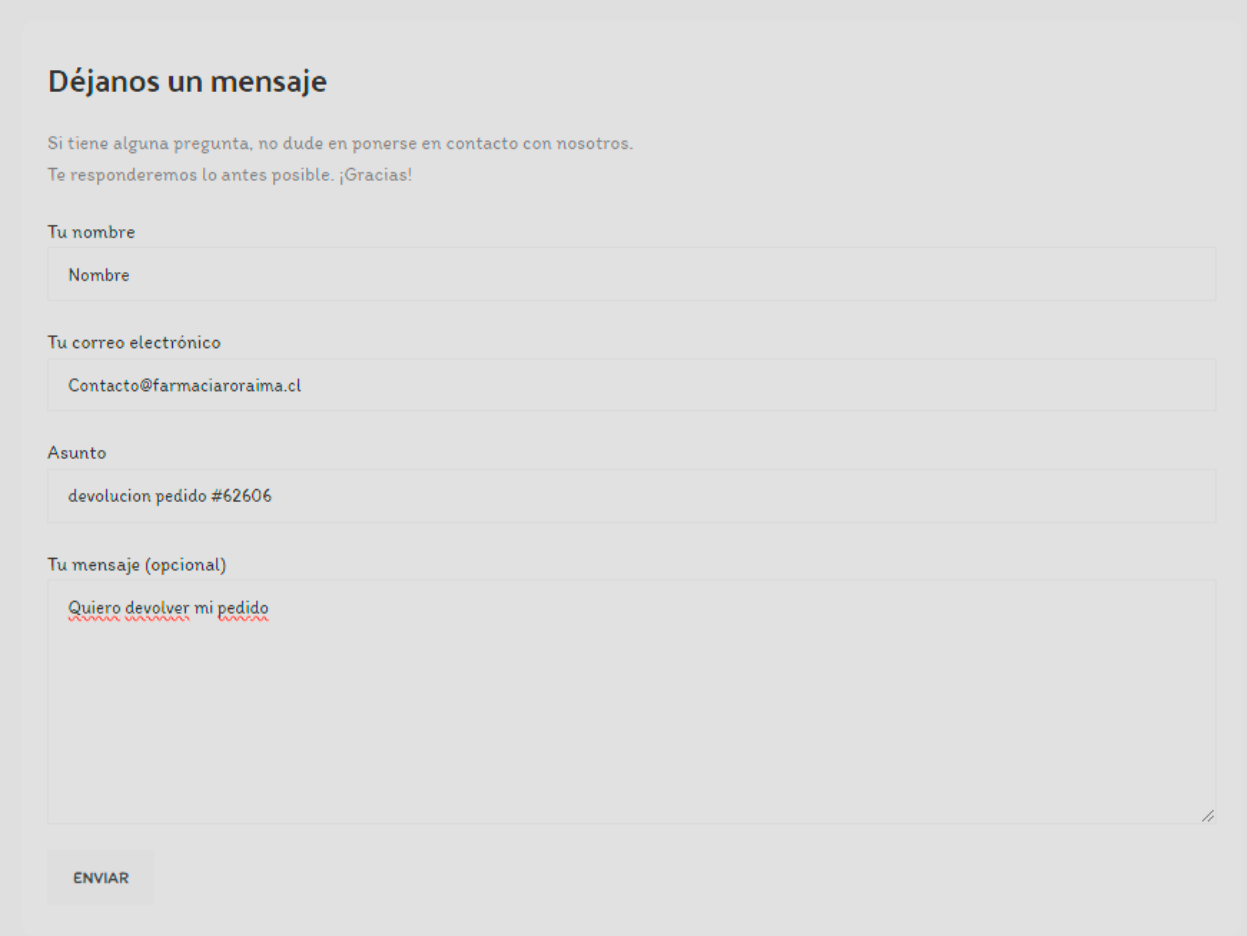
Farmaciaroraima.cl/mi-cuenta/orders/

Cierre de la Devolución.

Una vez procesada la Devolución de acuerdo con lo revisado por el Químico Farmacéutico y acordado con el paciente, se cerrará este procedimiento, lo que se materializará actualizando el estatus del pedido en la página web anotando los debidos detalles y observaciones como nota en el mismo pedido.

Si el pedido procede a devolución completa o parcial el transportista realiza el retiro del pedido en el domicilio del cliente proceso que rige por el Procedimiento de Entrega (RO-ONLINE-02).

1.-Formulario de contacto para devolución- Cliente



Déjanos un mensaje

Si tiene alguna pregunta, no dude en ponerse en contacto con nosotros.
Te responderemos lo antes posible. ¡Gracias!

Tu nombre

Nombre

Tu correo electrónico

Contacto@farmaciaroraima.cl

Asunto

devolucion pedido #62606

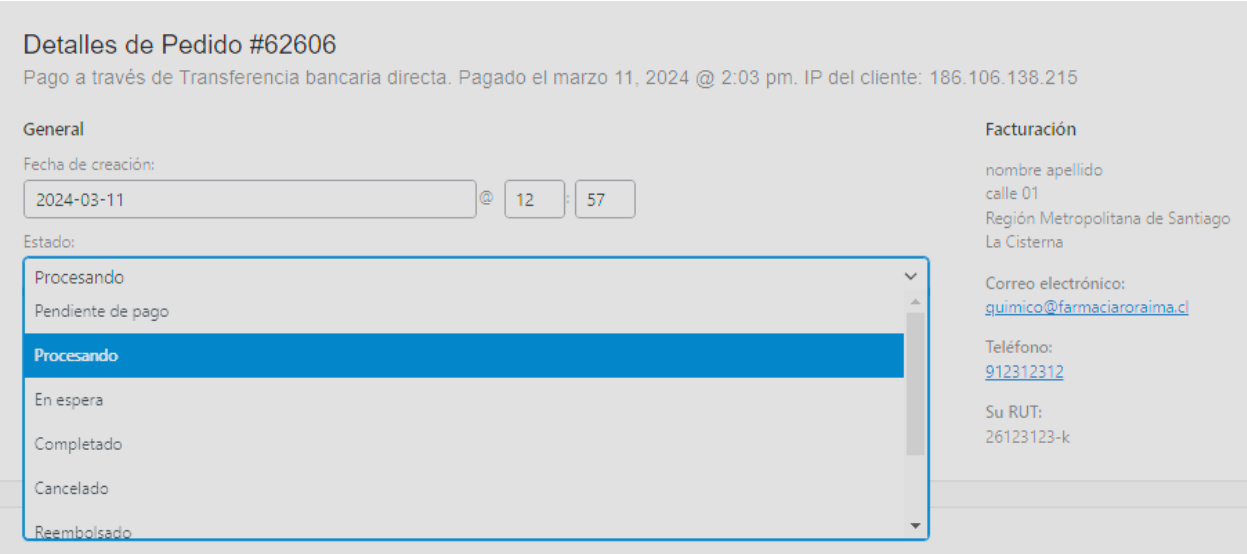
Tu mensaje (opcional)

Quiero devolver mi pedido

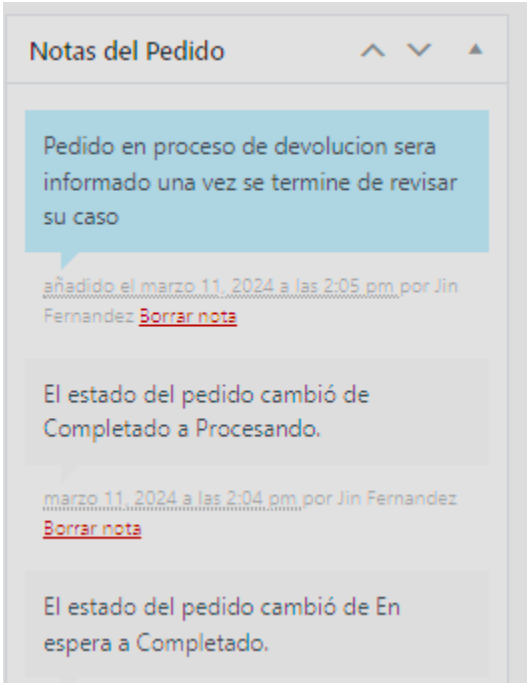
ENVIAR

2. Detalle de pedido - Quimico farmacéutico

2.1.-Detalle de pedido-Cambio de estado



2.1.-Detalle de pedido-Cambio nota al cliente



3.-Detalle del pedido – Cliente

3.1-Detalle del pedido sección de estatus y observaciones

