Política de devolución

Instructivo de devolución de medicamentos y productos adquiridos mediante el sitio y locales físicos

Cada cliente tiene derechos amparados en la Ley 19.496, la cual establece normas sobre la protección de los derechos de los consumidores, por lo tanto y en base a lo anterior, se define la siguiente política de devolución de medicamentos y productos adquiridos mediante el sitio www.farmagran.cl y locales físicos:

1. Para solicitar la devolución de medicamentos, productos farmacéuticos e insumos médicos, el plazo máximo es de 24 horas desde el momento de la entrega del pedido al cliente, ya sea por compra online o compra presencial.

Es importante destacar que todo medicamento devuelto es considerado merma.

2. Por otra parte, para solicitar la devolución de cualquier otro producto no farmacéutico adquirido de manera online, se define un plazo máximo de 72 horas desde el momento de la entrega del pedido al cliente.

3. Es importante señalar que existen ciertos productos que NO tienen derecho a devolución, tales como:

- Medicamentos sujetos a control legal de stock, como psicotrópicos y estupefacientes.
- Medicamentos inyectables, soluciones oftalmológicas, soluciones óticas, inhaladores y anticonceptivos.
- Productos y medicamentos que requieren refrigeración.
- Medicamentos que causen una reacción adversa. (Se debe hacer un reporte con los detalles al Ministerio de Salud Publica e ISP).
- Productos elaborados por el Recetario Magistral.
- Productos dermocosméticos y bloqueadores solares.
- Productos de maquillaje, cosmética, perfumería, e higiene personal.
- Productos perecederos que deban ser consumidos de manera inmediata.
- Productos y suplementos de nutrición balanceada, fórmulas lácteas, alimentos y líquidos.
- Productos que presenten algún daño o deterioro en su empaque o contenido, o no conserven las etiquetas, elementos, accesorios y empaques originales, o su sello de inviolabilidad haya sido violado.
- Medicamentos que ya no utilizará por un cambio de tratamiento indicado por su médico. De la misma manera, si el Medicamento no le hizo efecto y no existe defecto en su fabricación.

4. Los requisitos y condiciones para proceder a realizar la devolución de medicamentos o productos son las siguientes:

i. El cliente deberá contar con la boleta correspondiente a la compra que desea devolver o cambiar.

ii. El medicamento o producto deberá venir sin uso, con el embalaje o empaque original, con sus sellos intactos, y con sus etiquetas y envase secundario en perfectas condiciones.

iii. Si el producto hubiese sido abierto, usado o probado, solo procederá la devolución si existiese falla o defecto de laboratorio del mismo.

5. Si se cumple con los requisitos anteriormente descritos, el proceso para solicitar la devolución es el siguiente:

i. El cliente deberá contactar con Servicio al Cliente de Búho detallando el motivo de la devolución y adjuntar fotos del empaque original, boleta y producto sin abrir. Búho le hará llegar la información al Químico Farmacéutico de la sucursal. Luego de esta etapa la farmacia involucrada revisará el caso bajo las políticas de devoluciones específicas de cada una. En caso de aprobación la farmacia a través del Servicio al cliente de Búho informará los pasos a seguir para el reembolso y/o devolución del producto farmacéutico.

6. Manejo de productos devueltos

Los productos devueltos, deben ser manejados en conformidad con los procedimientos aprobados y manteniendo registro de ellos (cantidad, lote y vencimiento), siendo considerados como merma.

7. Condiciones de garantía y reclamos de productos vendidos por Farmagran

En caso de que el producto que recibiste no cumpla con las condiciones de calidad, funcionamiento o seguridad legalmente exigibles o prometidas por el fabricante, puedes realizar un reclamo siguiendo las condiciones establecidas en la Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

Es importante tener en cuenta que los productos vendidos en Farmagran, ya sea en nuestras farmacias, página web, Call Center o cualquier plataforma digital, no serán elegibles para garantía y perderán su validez en los siguientes casos:

Si el producto ha sido alterado por un hecho de fuerza mayor o caso fortuito.

Si el producto ha sido manipulado incorrectamente por un tercero.

Si el producto ha sido utilizado de manera indebida.

Si no se han seguido las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

Si no se han seguido las instrucciones o cláusulas que Buhochile.com indique en su sitio web.