CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

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.

Antes de solicitar cambio o devolución debes tener presente lo siguiente:

- **El plazo para desistir de tu compra es de 10 días hábiles contados desde la recepción del producto. (Derecho a Retracto)**

- Los productos sujetos a control de stock (como por ejemplo psicotrópicos) no tienen derecho a cambio o devolución.
- Los productos refrigerados y congelados no tienen derecho a cambio o devolución.
- No tienen derecho a devolución aquellos productos perecederos, que estén destinados a consumirse, que su empaque o contenido presente avería o deterioro, que su empaque o contenido presente señales de uso o desgaste, que no se conserven las etiquetas, elementos, accesorios y empaques originales, que no conserven el sello de inviolabilidad intacto y en general, cuando no se encuentre en las mismas condiciones en las cuales fue recibido.

Los medicamentos psicotrópicos y/o refrigerados, tendrán derecho a cambio o devolución, siempre y cuando haya existido un error en la dispensación, entendiendo por ello un error directo en la preparación de su pedido en la farmacia.

Para gestionar el cambio o devolución realizado bajo la modalidad de despacho a domicilio el cliente deberá:

- Comunicarte con nuestro Centro de Atención al Cliente al correo contacto@fraccion.cl o al teléfono **+56 9 39351342**
- Informar al ejecutivo/a o consignar en el correo electrónico tu número de cédula de identidad, número del pedido y el motivo del cambio o devolución.
- De cumplir con el estado óptimo, nuestros ejecutivos(as) de atención al cliente te contactarán para comunicarte las opciones: cambio por el mismo producto u otro y/o devolución de tu dinero.

Para gestionar presencialmente el cambio o devolución puede acercarse a la red de farmacias FRACCIÓN (Farmacias Asociadas (fraccion.cl)) previo contacto con nuestra área de Servicio al Cliente.

Para ello, hay que recordar que debe presentar la boleta y el producto en las condiciones especificadas.

Si eliges cambiar el producto por el mismo u otro, debes considerar que sea del mismo valor (no podemos efectuar cambios por productos de mayor valor) o de menor valor. En caso de que el producto a cambiar sea de menor valor, se generará el cambio y se gestionará la devolución de la diferencia a favor del cliente, para lo cual te solicitaremos los siguientes datos: nombre, número de cédula de identidad, número del pedido, banco emisor, tipo y número de cuenta.

Si eliges la devolución del dinero, debes tener presente que el medio de pago utilizado es el que determina el plazo en que se recibirá el reembolso del dinero:

- Si el pago se efectuó mediante Tarjeta de Crédito o débito: Se hará una reversa de la transacción y se devolverá el monto pagado hasta en un máximo de 15 días hábiles (de lunes a viernes, excluyendo feriados). Te solicitaremos los siguientes datos: nombre, número de cédula de identidad, número del pedido, banco emisor de la Tarjeta y los últimos 4 dígitos de la Tarjeta.

La transferencia de la devolución se hará a la cuenta del cliente, la que debe coincidir con el titular de la cuenta.