CAMBIO Y DEVOLUCIONES DE LOS PRODUCTOS

La devolución de mercaderías se efectuará de acuerdo a la norma y en los tiempos establecidos en la ley N°19.496, dando seguridad de que los medicamentos cumplan con los estándares de efectividad y calidad donde además se podrá evitar pérdidas por deterioro. Es responsabilidad de Dirección Técnica establecer si procede o no una devolución y definir las acciones a seguir en cada caso.

Se entiende por Devolución el proceso mediante el cual los clientes realizan un reintegro de productos dispensados por la Farmacias, por motivos tales como error de despacho, error de digitación, error de precios, producto deteriorado, pronto vencimiento, problemas de calidad del producto, dentro de las 24 horas después de dispensado el medicamento presencialmente, y en el caso de venta electrónica, hasta 15 días posteriores a la entrega del medicamento. Estos productos serán revisados por la Dirección Técnica, que emitirá una resolución que se comunicará al Cliente.

La devolución del medicamento que fuese adquirido en nuestro sitio web, que fuese mal despachado o que presentara fallas de calidad atribuibles al fabricante, será retirado en las siguientes 24 horas de realizado el reclamo, dentro del gran Santiago y en un máximo de 72 horas en regiones, previa comunicación con nuestro mail contacto@farmaciasmeddica.cl o al teléfono +56934689089, sin costo para el paciente/cliente. Posteriormente debe ser recepcionado por el Director Técnico de Farmacias Meddica, quien en ese momento solicitará los antecedentes para poder iniciar el proceso de devolución: En el caso de una mala dispensación por parte de nuestro personal Auxiliar de Farmacia o del Director Técnico, la devolución se ejecuta inmediatamente, realizando la transferencia electrónica del dinero cancelado, dejando el ingreso de los antecedentes para un paso posterior. Estos productos se almacenarán en la Bodega de Productos Devueltos. Si el paciente o representante considera que hay un error en la dispensación, problemas con su vencimiento, calidad del producto o ruptura de sellos, esto da inicio a un estudio de la factibilidad de lo expuesto, mediante un informe del Director Técnico, quien registrará en archivo correspondiente a las devoluciones, dejando fecha hora y los antecedentes del paciente o representante para posterior respuesta, en un plazo máximo de 48 horas hábiles, después de recibida la devolución. Los medicamentos en cuestión se almacenarán en la bodega de productos devueltos. Finalmente, y dentro del mismo informe realizado por el Director Técnico, se deja constancia de la resolución del mismo.

Estas se limitan a las siguientes soluciones:

1. Rechazo de la solicitud del paciente, con las correspondientes argumentaciones, por ejemplo ruptura de la cadena de frío, ruptura de sellos de calidad, productos sujetos a control sanitario, preparados magistrales u otros casos que sean producto de mala manipulación del

medicamento. El producto será almacenado para su posterior destrucción o devuelto al paciente, con los gastos de despacho que de esto emane.
2. Devolución de dinero o cambio por un nuevo producto o el producto que correspondía a lo solicitado en la receta. i. Si la devolución corresponde a productos hasta las 24 horas posteriores a la devolución, estos serán reintegrados a productos vendibles previa evaluación de calidad e integridad por el Director Técnico de Farmacias Meddica, lo que quedará en el informe correspondiente. ii. Si los productos son rechazados, se utilizará el procedimiento para estas eventualidades.

Los cambios y devoluciones se podrán realizar en las siguientes situaciones:

- Medicamentos con defectos de empaque o su contenido al momento de comprar, que hayan sido vendidos con su fecha de vencimiento cumplida o que vencen en los días de vigencia del tratamiento indicado, que hayan sido retirados de mercado solicitado por el Instituto de Salud Pública y/o hayan sido mal despachados, según la receta presentada en nuestros locales o en nuestro sitio web.
- Productos No Medicamentos, siempre y cuando estén en su caja y con sus sellos originales, sin haber sido usados o abierto el empaque.

Los cambios y devoluciones no se podrán realizar en las siguientes situaciones:

- Si cambias de parecer o no te gusta el medicamento o producto adquirido.
- Productos sujetos a control legal y refrigerados.
- Medicamentos elaborados en Recetario Magistral.
- Si compró más unidades de las necesarias.
- Si el medicamento no hizo el efecto esperado y el medicamento despachado cumple con lo estipulado en la receta.
- Productos dañados por el comprador.
- Si el medicamento es cambiado por su médico tratante.
- Si el medicamento produce algún efecto secundario, y se debe realizar un proceso de informe de no conformidad por calidad al Instituto de Salud Pública.
- Si el medicamento o producto no es lo que necesitaba, a menos que nosotros falláramos en el despacho.
- Alimentos.
- Los medicamentos o productos que hayan sido utilizados en forma parcial.

Para gestionar el cambio o devolución debes comunicarte con nosotros a nuestro mail contacto@farmaciasmeddica.cl o a nuestro teléfono +56 9 3468 9089, indicado el número de orden de pedido, el número de boleta de venta y el producto a devolver,

Los plazos para realizar cambios y devoluciones son, para Medicamentos, de 15 días continuos desde recepcionada la compra, y para Otros Productos, 30 días continuos a partir de recepcionada la compra.

Una vez analizado el caso y si corresponde la devolución, podemos acordar lo siguiente:

- Cambiar por el mismo medicamento o producto, siempre respetando la receta médica y cargando los costos logísticos al cliente/paciente.
- Abonar el costo del producto devuelto a la próxima compra
- Solicitar la devolución de su dinero