

Política de Cambio y Devoluciones Farmacia de Venta a Público

Farmacia de venta a público de Clínica Puerto Varas SpA tiene como política de cambio y devoluciones el íntegro cumplimiento de la garantía legal establecida en la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y las normas sanitarias que regulan el expendio de medicamentos.

Nuestros pacientes y clientes podrán ejercer su derecho a garantía legal en las siguientes situaciones:

1. Productos afectos a cambio o devoluciones según garantía legal:

1.1 Medicamentos:

- Con defectos en su empaque o su contenido al momento de comprar.
- Que son vendidos con su fecha de caducidad ya cumplida o que vencen en los días de vigencia del tratamiento indicado en la receta médica.
- Que son objeto de alerta sanitaria por parte de la autoridad pertinente.
- Que se dispensan de forma distinta de lo prescrito en la receta o de lo solicitado en la farmacia.

1.2 Productos de Consumo:

Se entiende por productos de consumo todos aquellos que no se encuentren comprendidos en la categoría de medicamentos de acuerdo con la normativa sanitaria vigente.

Los cambios o devoluciones de productos de consumo de acuerdo con la normativa vigente, es válida en los siguientes casos:

- Producto con fallas o defectos en su empaque o su contenido al momento de comprar.
- Producto que no cumpla con las características técnicas informadas.
- Productos que se encuentren vencidos.

2. Productos no afectos a cambios y devoluciones

No estarán afectos a garantía legal y convencional otorgada por la Farmacia de venta a público de Clínica Puerto Varas SpA y por tanto no se aceptarán cambios ni devoluciones en las siguientes situaciones:

- Medicamentos controlados y/o refrigerados.
- Si adquirió medicamentos en mayor cantidad de la necesaria o si se arrepintió de su compra.
- Si el medicamento no le hizo efecto y no existe defecto de fabricación.
- Productos y medicamentos con daños ocasionados por el consumidor.
- Medicamentos que ya no utilizará por un cambio de tratamiento indicado por su médico.
- Medicamentos que causen una reacción adversa (se hace reporte obligatorio con los detalles al Ministerio de Salud y al ISP).
- Compra de medicamentos distintos al que se necesitaba, salvo que exista un error de despacho.
- Medicamentos o productos consumidos de forma parcial sin defecto en su origen.
- Los productos (no medicamentos) que desde su origen no tienen sello y el cliente se arrepintió de su compra.
- Insumos médicos.

3. Procedimiento para acceder a cambio y devolución

Para efectos de cambio o devolución, los productos no deben estar abiertos ni usados, deben estar en su caja o empaque original, en el mismo estado en que fue comprado, conservando la integridad de su envase y sellos originales intactos. La verificación de las condiciones señaladas se encontrará sujeta a un control de calidad realizada por el profesional Químico Farmacéutico, que de no ser aceptado no se admitirá el cambio o devolución del producto.

En caso de que se cumplan todas las condiciones mencionadas anteriormente para gestionar el cambio o devolución es necesario presentar la boleta de venta y entregar el producto que va a ser cambiado o devuelto.

4. Plazos para realizar cambios y devoluciones

Para realizar cambios y devoluciones, al cumplir con la garantía legal, se dispondrá de un plazo de 3 meses contado a partir de la fecha en que se realizó la compra.

5. Alternativas otorgadas a nuestros clientes

Al realizar el cambio o devolución en la Farmacia de venta a público de Clínica Puerto Varas SpA, el cliente o paciente podrá:

1. Solicitar el cambio por el mismo medicamento o producto, respetando siempre lo indicado en la receta médica;
2. Solicitar la bonificación del valor para la compra de otro medicamento o producto.
3. Solicitar la devolución del dinero.

