

## **Política de Cambio y Devoluciones**

En Farmacias Ahumada, nuestra prioridad es cuidar de tu salud y garantizar tu satisfacción como paciente/cliente. Por eso, además de las garantías legales y las ofrecidas por los fabricantes de los productos que vendemos, tenemos beneficios adicionales (garantía convencional) para determinados productos especificados en estas políticas.

Farmacias Ahumada SpA tiene como política de devoluciones el íntegro cumplimiento de la garantía legal establecida en la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPC) y las normas sanitarias de medicamentos.

Todo otro beneficio voluntario otorgado por Farmacias Ahumada SpA en relación a la política de devoluciones podrá ser dejado sin efecto y/o modificado en cualquier momento por la compañía, manteniéndose vigente sólo en tanto se encuentre publicado como un beneficio.

Por lo mismo es que tenemos previsto realizar cambios y devoluciones, para lo cual nuestros pacientes/clientes podrán ejercer su derecho a garantía legal o convencional, cuando al realizar una compra te encuentres 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, por internet y/o teléfono.

#### **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 a la normativa sanitaria vigente.

Los cambios o devoluciones de productos de consumo de acuerdo a la normativa vigente, opera 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 encuentran vencidos.

## **2. Productos afectos a cambio o devoluciones según garantía convencional otorgada por Farmacias Ahumada:**

La garantía convencional que otorga Farmacias Ahumada a sus Pacientes/Clientes permite el cambio o devolución de todos aquellos productos que contengan un sello de origen y pertenezcan a las categorías de belleza, cuidado personal o dispositivos médicos que estén en su caja y con sus sellos originales, sin haber sido usados o abierto el empaque.

Por razones sanitarias, los medicamentos no se encuentran afectos a garantía convencional.

## **3. Productos no afectos a cambios y devoluciones**

NO estarán afectos a garantía legal y convencional otorgada por Farmacias Ahumada y por tanto no aceptamos cambios ni devoluciones en las siguientes circunstancias:

- 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).
- Medicamento distinto al que necesitaba, salvo que exista un error de despacho.
- Medicamentos o productos consumidos de forma parcial sin defecto en su origen.
- Productos farmacéuticos elaborados por el Recetario Magistral.
- Los productos (no medicamentos) que desde su origen no tienen sello y el cliente se arrepintió de su compra.
- Alimentos y bebidas.

## **4. Procedimiento para acceder al cambio o devolución**

### **4.1 Compras realizadas presencialmente**

Para gestionar el cambio o devolución debes acudir a la misma Farmacia en la que realizaste la compra y presentar la boleta de venta y el producto que va a ser cambiado o devuelto.

#### 4.2 Compras realizadas en Plataformas Digitales

Para compras realizadas en nuestras Plataformas Digitales, envía una solicitud de cambio o devolución a través de los siguientes medios:

- a. Teléfono, mediante llamada a nuestro Call Center 600 222 4000
- b. Asistente virtual disponible en [www.farmaciasahumada.cl](http://www.farmaciasahumada.cl).
- c. Formulario web disponible en la página [www.farmaciasahumada.cl](http://www.farmaciasahumada.cl).

Para ejercer la garantía convencional otorgada por Farmacias Ahumada en compras realizadas en plataformas digitales, el cliente/paciente tendrá la opción de acudir a la farmacia presencialmente a ejercer dicho derecho o solicitar el retiro a domicilio del producto devuelto. En caso de retiro a domicilio, los gastos de retiro serán descontados del importe a devolver.

#### 5. Plazos para realizar cambios y devoluciones

Para realizar cambio y devoluciones cuentas con los siguientes plazos:

- **Cambios y devoluciones de productos por garantía legal:** 3 meses continuos contados a partir de la fecha en que se realizó la compra o desde la recepción de los productos.
- **Cambios y devoluciones de productos por garantía convencional:** 30 días continuos contados a partir de la fecha en que se realizó la compra o desde la recepción de los productos.

#### 6. Alternativas otorgadas a nuestros clientes

Al realizar el cambio o devolución Farmacias Ahumada, tiene previsto 3 opciones para la gestión:

1. Cambiar por el mismo medicamento o producto, siempre respetando la receta médica.
2. Bonificar el valor de otro medicamento o producto.
3. Solicitar la devolución del dinero.

Farmacias Ahumada SpA tiene como política de devoluciones el íntegro cumplimiento de la garantía legal establecida en la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPC) y las normas sanitarias de medicamentos. Todo otro beneficio voluntario otorgado por Farmacias Ahumada

SpA en relación a la política de devoluciones podrá ser dejado sin efecto y/o modificado en cualquier momento por la compañía, manteniéndose vigente sólo en tanto se encuentre publicado como un beneficio.