

## CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

### A. CAMBIO Y DEVOLUCIONES DE LOS PRODUCTOS

Los cambios y/o devoluciones se aplicará para todos los medicamentos y productos adquiridos a través de la plataforma en un periodo de tiempo no mayor a 6 meses, a excepción de las ventas con bonificación donde el plazo máximo será de 30 días; en ambos casos se deben cumplir las siguientes condiciones:

- Todos los productos comprados en la plataforma deben ser devueltos y/o cambiados en la Farmacia.
- Los productos sujetos a control de stock (psicotrópicos) y los productos refrigerados y congelados no tienen derecho a cambio o devolución.

#### Antes del despacho

- El Usuario tendrá como plazo máximo para retirar los medicamentos 5 día hábiles, contados desde la fecha de recepción del correo electrónico que indica que su pedido está listo para retiro.
- Si dentro de los 5 días hábiles no es retirada la compra, Farmacia Sermecoop se contactará con el Usuario, por correo electrónico o teléfono registrados en la plataforma, para obtener los antecedentes bancarios y proceder con la transferencia del dinero. Esta transacción será realizada dentro de las 48 horas hábiles posteriores a la obtención de los datos.

#### Después del despacho

- El Usuario deberá acercarse a la sucursal para hacer efectiva la devolución y/o cambio
- El Auxiliar de Farmacia o Químico Farmacéutico recepcionará el producto y evaluará si se cumplen las siguientes condiciones para su cambio y/o devolución:
  - Error en la dispensación de la receta
  - El medicamento o producto dispensado se encuentre defectuoso, tenga menor contenido que lo indicado en el envase, el envase primario este roto, etc.
  - El medicamento o producto despachado se encuentre vencido o su fecha de caducidad esté dentro del período de tratamiento indicado en la receta médica
  - El medicamento o producto sea objeto de una alerta sanitaria por parte del ISP o Ministerio de Salud de Chile
- Si se cumple alguna de las condiciones indicadas en el punto anterior, se tomarán los antecedentes necesarios para la transferencia del dinero, la cual se realizará dentro de las 48 horas hábiles posterior a la devolución del producto.