

## **Instructivo para Cambios y/o Devoluciones**

En Farmacias Ahumada, nuestra prioridad es cuidar de tu salud y garantizar tu satisfacción como paciente/cliente.

Por lo mismo, Farmacias Ahumada realizará cambios y devoluciones, cuando al realizar una compra te encuentres en las siguientes situaciones:

### ***I.- Medicamentos y/o Productos:***

- 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.

### ***II.- Otros Productos de Consumo:***

- Productos 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.

### ***Excepciones***

**NO** hacemos cambios y/o devoluciones de Medicamentos y/o Productos, después de haberlos adquirido, porque cambiaste de parecer y ya no te gustan.

**NO** aceptamos cambios ni devoluciones de Medicamentos y/o Productos en los siguientes casos:

- Medicamentos controlados y/o refrigerados.
- Si adquirió mayor cantidad de la necesaria.
- No le hizo efecto y no existe defecto de fabricación.
- Con daños ocasionados por el consumidor.
- Si ya no le sirven, porque su médico le prescribió un cambio de tratamiento.
- Si le causa una reacción adversa (se hace reporte obligatorio con los detalles al Ministerio de Salud y al ISP).
- Medicamento y/o Producto distinto al que necesitaba, salvo que exista un error de despacho.
- Alimentos y bebidas.
- Medicamento o producto consumido de forma parcial.

### ***Procedimiento***

Para gestionar el cambio o devolución debes presentar:

- Boleta de venta
- Medicamento o producto

### **Plazos para realizar cambios y devoluciones**

#### ***I.- Medicamentos y/o Productos:***

**3 meses** a partir de realizada la compra

#### ***II.- Otros Productos de Consumo:***

**30 días corridos** a partir de realizada la compra

**Al realizar el cambio o devolución Farmacias Ahumada, tiene previsto 3 opciones, a elección del consumidor, para la gestión:**

- Cambiar por el mismo medicamento o producto, siempre respetando la receta médica
- Bonificar el valor de otro medicamento o producto
- Solicitar la devolución de su dinero.

En caso de dudas, por favor contactarse con [servicioalcliente@ahumada.cl](mailto:servicioalcliente@ahumada.cl) o al **600 222 4000**

---

Farmacias Ahumada S.A. 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 S.A. en relación con la política de devoluciones voluntaria o garantía de satisfacción ofrecida, podrá ser dejada sin efecto y/o modificada en cualquier momento por la compañía, manteniéndose vigente sólo en tanto se encuentre publicado como un beneficio.