

Políticas de Devolución ClinicalPharma

Farmacias ClinicalPharma 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 y las normas sanitarias de medicamentos.

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

1.1 Medicamentos:

- Aquellos medicamentos que presenten defectos en su empaque o su contenido al momento de su recepción.
- Medicamentos cuya fecha de caducidad sea menor a 6 meses en el momento de la compra o cuyo vencimiento se cumplirá en los días de vigencia del tratamiento indicado en la receta médica. Sin perjuicio de lo anterior, farmacias ClinicalPharma no comercializa a través de su página web productos con vencimiento menor a 6 meses.
- Medicamentos que son objeto de alerta sanitaria por parte de la autoridad pertinente.
- Medicamentos que se dispensan de forma distinta a lo prescrito en la receta médica entregada por el paciente, o de lo solicitado a la farmacia a través de www.clinicalpharma.cl.

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 devolución de productos de consumo de acuerdo con la normativa vigente, opera solo en los siguientes casos:

- Producto con fallas o defectos en su empaque original o en su contenido al momento de la recepción, siempre y cuando el producto tenga su sello de seguridad intacto. **Cualquier reclamo sobre la composición del producto debe ser realizado directamente al laboratorio productor.**
- Producto que no cumpla con las características técnicas informadas en la descripción del producto.
- Productos con fecha de caducidad menor a 6 meses en el momento de la compra. Sin perjuicio de lo anterior, farmacias ClinicalPharma no comercializa a través de su página web productos con vencimiento menor a 6 meses.

2. Productos afectos a cambio o devoluciones según garantía convencional otorgada por Farmacias ClinicalPharma:

La garantía convencional que otorga nuestra Farmacia a sus Pacientes/Clientes permite el cambio o devolución de todos aquellos productos que contengan un sello de inviolabilidad desde su 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 y, con respaldo del SERNAC, **los medicamentos no se encuentran afectos a garantía convencional.**

3. Productos NO afectos a cambios y devoluciones:

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

- Medicamentos controlados y/o refrigerados. Sin perjuicio de lo anterior, ClinicalPharma solo realiza venta presencial de dichos productos.
- No se realizará cambio o devolución de dineros si adquirió medicamentos en una cantidad mayor a la necesaria.
- No aplica el derecho a retracto en ninguna de las categorías de productos disponibles en www.clinicalpharma.cl, por lo que no se realizará cambios ni devoluciones si se arrepintió de su compra.
- No se realizará cambio ni devolución si el medicamento no le hizo el efecto esperado y no hay información disponible sobre defectos en la fabricación por parte del laboratorio productor. Cualquier reclamo sobre este tema debe realizarse directamente al laboratorio productor.
- Productos y medicamentos con daños ocasionados por el consumidor. ClinicalPharma se hace responsable del producto desde el almacenamiento en el local físico, hasta la llegada del producto al remitente, quien debe constatar el buen estado del embalaje. De no ser así, debe especificarlo en la hoja de ruta al momento de la recepción.
- 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 defectos documentados en su laboratorio de origen.
- Los productos (no medicamentos) cuyo empaque original no consta de un sello de seguridad verificable.
- Alimentos y bebidas.

4. Procedimiento para acceder al cambio o devolución

4.1 Compras realizadas por la página web

Para compras realizadas en nuestra página web se deberá realizar una solicitud de cambio o devolución a través del Libro de Reclamos y Sugerencias virtual que se encuentra en www.clinicalpharma.cl.

Para ejercer la garantía **convencional** otorgada por Farmacias Clinicalpharma en compras realizadas por la página web, el cliente/paciente tendrá la opción de acudir a la farmacia presencialmente a ejercer dicho derecho o solicitar el retiro a domicilio del producto presentando la boleta y el producto a devolver en óptimas condiciones y con sus sellos intactos (entregar fotografías del producto sellado en caso de retiro en domicilio). En caso de retiro a domicilio, los gastos de retiro serán a cargo de ClinicalPharma.

4.2 Procedimiento ante los reclamos por falla de calidad del producto

Producto con falla de calidad atribuible al laboratorio: Para esto el cliente deberá generar un reclamo en www.clinicalpharma.cl en el Libro de Reclamos y Sugerencias detallando el problema. El Químico Farmacéutico director técnico, evaluará el reclamo, realizará las averiguaciones y contestará en no más de tres días hábiles, informando a través de las casillas correspondientes al ISP. El tiempo de respuesta final dependerá del tipo de reclamo, pero una vez recibida la solicitud y/o respuesta del ISP y Laboratorio, se informará la resolución al cliente dentro de 24- 48 h hábiles.

4.3 Error de despacho

En caso de error de despacho por errores ocurridos durante la preparación del pedido, el cliente deberá generar un reclamo en www.clinicalpharma.cl en la sección Libro de Reclamos y Sugerencias explicando la situación. El Químico Farmacéutico revisará las ordenes y dará

respuesta en 48 hrs hábiles. De confirmarse el error, se le solicitará al cliente la devolución del producto, con cargo a farmacias ClinicalPharma y se le hará entrega del producto solicitado en un plazo no mayor a 72 horas hábiles desde la confirmación de la disponibilidad de stock. De no haber stock disponible, se realizará el reembolso en un plazo máximo de 30 días (el plazo del reembolso depende del banco utilizado en la compra).

4.4 Error por diferencia de precios

En caso de diferencia de precio, el comprador debe generar un reclamo en www.clinicalpharma.cl en la sección Libro de Reclamos y Sugerencias y se procederá según lo siguiente:

- Si el cliente solicitó los productos, antes de informar un cambio de precios*, se respetarán los precios anteriores con los que se solicitó el pedido. Se emite nota de crédito o se efectúa un descuento equivalente en la factura siguiente.
- Si el cliente solicitó los productos, posterior a un cambio de precios informado*, no se acepta el reclamo, objetando la fecha de envío de su pedido correspondiente.

*El precio de venta del producto corresponde al precio que se encuentra publicado en www.clinicalpharma.cl al momento de realizar la compra y el correspondiente pago, independiente de si aumenta o disminuye al momento de recepcionar la compra en el domicilio.

4.5 Si el paciente solicita de forma errónea un producto

En caso de que el cliente solicitara de manera errónea un producto, ya sea en cantidad, presentación, laboratorio, Farmacias CLINICALPHARMA no se hace cargo por dicho motivo, no obstante, prestará toda la colaboración necesaria para solucionar el problema acorde a las normativas sanitarias y comerciales vigentes.

4.6 Producto dañado durante el transporte

El costo del retiro es asumido por farmacias CLINICALPHARMA. Si el daño fuese detectado durante el despacho, el pedido debe ser "Rechazado" por el cliente, documentar con fotografía y devolver al transporte informando la razón del rechazo en el manifiesto de entrega con el encargado de transporte. Si se identificara el daño, posterior al momento de la recepción, el cliente deberá informar a través de www.clinicalpharma.cl, generando un reclamo en el Libro de Reclamos y sugerencias y adjuntando fotografías. El Químico Farmacéutico DT gestionará su retiro a costo de farmacias CLINICALPHARMA y posterior cambio de producto o reembolso de la compra según la disponibilidad del producto.

4.7 Retiro de mercado

En caso de retiro del mercado, ya sea por notificación directa del laboratorio o por resolución del ISP, el Químico Farmacéutico director técnico tendrá la responsabilidad de realizar un seguimiento del producto o de los lotes afectados, para contactar a los clientes que lo adquirieron, y notificar sobre el retiro y posterior proceso a seguir, el cual puede variar según la contingencia, pero, en general pueden ser:

- Reintegro del producto a Farmacias ClinicalPharma para la posterior devolución al proveedor. En caso de reintegro del producto a nuestra farmacia, ClinicalPharma correrá con el costo del envío.
- Conectar al cliente con los responsables de la compensación o retiro del producto y entregar todas las facilidades y directrices necesarias para su compensación y con la normativa sanitaria vigente.
- Cualquier otro procedimiento que la autoridad sanitaria indique para cada caso particular.

5. Alternativas otorgadas a nuestros clientes

Al realizar el cambio o devolución, tiene previsto 3 opciones 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 del dinero.

6. Plazos para realizar cambios y devoluciones

Para realizar cambio y devoluciones se cuenta con los siguientes plazos:

- **Cambios y devoluciones de productos por garantía legal:** 6 meses continuos contados a partir de la fecha en que se realizó la compra o desde la recepción de los productos. A pesar de lo anterior, recordar que los medicamentos y los productos mencionados en el punto 3 no se encuentran afectos a cambios o devolución, salvo en las situaciones mencionadas en el punto 1.1. para lo cual el cliente cuenta de 2 días hábiles, desde la recepción del pedido, para hacer llegar su reclamo a través del Libro de Reclamos y Sugerencias en www.clinicalpharma.cl.
- **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.

Dado la imposibilidad de identificar una falla en la calidad, integridad o daño en su envase primario, atribuible al fabricante, no se puede fijar plazo para realizar este tipo de reclamo.