

<b>Procedimiento de Devoluciones para ventas online</b>	PRO-ONLINE - 003	Versión 1.0
	Fecha: <b>agosto 2021</b>	
	Prepara	QF Germán Grob
	Revisa	Natalia Gaete
	Autoriza	Felipe Muñoz

---

## Introducción

Este Procedimiento describe los pasos o etapas a realizar en las Devoluciones generada en relación a una venta online y que haya sido recibida en el evento de la entrega o, incluso después de esto.

## Alcance

Aplica compras a través de página web Redfarma.cl. Desde que cliente detecta mal despacho, falla de formulación y sellos adulterados o violados hasta la solución entregada al cliente y cierre de reclamo.

## Garantía de satisfacción

Los productos comprados a través del Portal web gozan de garantía de satisfacción. Este beneficio se considera para todos aquellos productos que no requieran cuidados especiales específicos, como los medicamentos con cadena de frío, y todos aquellos que sean excluidos de esta garantía o del derecho de retracto consagrado en la Ley del Consumidor (Ley 19.496).

Esto quiere decir que, si tras la adquisición de un producto, este no cumple con lo solicitado, se procederá a su Devolución. Todo esto en un lapso de los 10 días hábiles siguientes de la fecha de recepción del pedido.

Como se señaló anteriormente, este beneficio no aplicará si el producto es de aquellos que por normativa sanitaria no permite su devolución o cambio, o también, respecto de aquellos que sean excluidos del derecho de retracto por parte del proveedor.

Las compras en Redfarma.cl puedes solicitar un cambio o anulación del pedido, previa restitución del producto a nuestra farmacia, si el producto presenta fallas de origen o si no cumple con las características anunciadas en la web. Lo anterior, también procederá en aquellos casos que se presenten deficiencias en la fabricación, elaboración, materiales, piezas, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias. En general, cuando el producto no es apto para el uso o consumo al que está destinado. Este derecho de los consumidores deberá ser ejercido dentro del plazo de 3 meses, contados desde la recepción de los productos, siempre que el deterioro de estos no sea por hechos imputables al consumidor.

<b>Procedimiento de Devoluciones para ventas online</b>	PRO-ONLINE - 003	Versión 1.0
	Fecha: <b>agosto 2021</b>	
	Prepara	QF Germán Grob
	Revisa	Natalia Gaete
	Autoriza	Felipe Muñoz

---

## Condiciones de recepción de una Devolución

Para productos que sí sea posible su devolución, estos deberán cumplir lo indicado en el Procedimiento de Transporte y Entrega. Esto es que los productos en devolución no podrán haber sido abierto rompiendo su sello de garantía. Deben estar en su caja o bolsa original, en el mismo estado en que fueron enviados con sello de seguridad en perfecto estado.

Además deben ser recibidos en una caja cerrada y sellada de manos del Transportista. Cabe mencionar que esto no aplica para reclamos por falla de formulación, donde el producto podrá venir abierto para identificar la problemática descrita.

## Revisión de la Devolución

Los productos que estén dentro de los beneficios de satisfacción garantizada, pasarán por una revisión visual y física por el Químico Farmacéutico a cargo. De haber algún problema este se comunicará con el cliente directamente para aclarar el caso.

De no ser aceptado la Devolución, y estar dentro de la garantía de satisfacción al cliente, igualmente se tomará contacto con el Cliente para coordinar el siguiente paso.

## Seguimiento de una Devolución

Dentro de la garantía de satisfacción el cliente este podrá contactar con nuestros ejecutivos de venta delivery al +569 8582 8982 desde celulares en el horario de lunes a viernes de 10:00 a 18:30 hrs. y sábado de 10:00 a 15:00 hrs., o al siguiente correo electrónico: [ventas@redfarma.cl](mailto:ventas@redfarma.cl)

## Cierre de la Devolución

Una vez procesada la Devolución de acuerdo a lo revisado y acordado con el cliente el medio a cursar la devolución, se cerrará este procedimiento, lo que se materializará enviado de un correo electrónico de cliente indicando este cierre a su satisfacción.

<b>Procedimiento de Devoluciones para ventas online</b>	PRO-ONLINE - 003	Versión 1.0
	Fecha: <b>agosto 2021</b>	
	Prepara	QF Germán Grob
	Revisa	Natalia Gaete
	Autoriza	Felipe Muñoz

---