

POLÍTICA DEVOLUCIONES FARMACIAS LA BOMBA

Objetivo:	Regular la devolución o retracto de productos por parte de los clientes en Farmacias La Bomba, en función de salvaguardar la calidad de los productos, la integridad de nuestros clientes y de la salud pública.
Alcance:	Esta política es aplicable a todas las Farmacias La Bomba, en donde se realicen compras de forma física y a las plataformas electrónicas de Farmacias la Bomba.
Definiciones:	<p>Devolución: es la acción solicitada por un cliente que realizó una compra y desea devolver el producto y que le sea reintegrado el monto que pagó.</p> <p>Problema de calidad: son las inconsistencias de fábrica que tenga el medicamento; por ejemplo: blíster incompleto, cambio de color, problemas en el sistema de cierre que genere derrame, apariencia del producto u otro que sea alegado por el cliente y que el Regente así lo considere.</p> <p>Retracto: es el derecho del cliente que realiza su compra fuera del local, es decir, a través de las plataformas digitales, de solicitar la rescisión de la compra de aquellos productos que no sean medicamentos y el reintegro del dinero pagado por ellos, según lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y los artículos 128 hasta 135 del reglamento a la Ley 7472.</p>

Requisitos para tramitar una devolución:

El cliente debe:

- ✓ Presentar la factura original de compra; o bien, la factura electrónica.
- ✓ Solicitar la devolución en un plazo máximo de 48 horas con respecto a la fecha y hora de la factura.
- ✓ Entregar los productos en perfectas condiciones en cuanto a sellos de seguridad, empaque, sin evidencia de alteraciones; es decir, bajo las condiciones en que salió de la farmacia, a excepción de que el regente determine que se trata de un problema de calidad.
- ✓ Si el cliente solicita el retracto deberá tramitarlo a través de la plataforma elegida para realizar la compra y cuenta con un plazo de 8 días hábiles desde que realizó la compra para ejercer su derecho. De igual manera, debe presentar la factura y el producto sin alteraciones.
- ✓ **No se aceptan devoluciones de productos psicotrópicos, estupefacientes, de cadena de frío o antibióticos; excepto para aquellos casos en que el despacho se realizó de forma incorrecta.**

Aspectos importantes:

- ✓ El Regente de la farmacia es la persona autorizada para verificar el cumplimiento de los requisitos, especialmente en lo referente al estado de los productos, en función de verificar que la calidad del producto no se está comprometida en función de resguardar la integridad de nuestros clientes y de la salud pública.
- ✓ El incumplimiento de uno o más requisitos para tramitar una devolución, es motivo suficiente para **no** aceptar la solicitud del cliente de la devolución.

Cualquier excepción a esta política debe ser autorizada por el Supervisor de Zona de la Farmacia.