

	Política de cambio y devolución de medicamentos expendidos por medio electrónicos	Fecha: 01-12-2025
---	--	----------------------

Política de la empresa: Farmaz no acepta devoluciones, cambios ni retractos de medicamentos vendidos por medios electrónicos una vez que han sido despachados y entregados.

Esta restricción se basa en la Ley Chilena de Protección al Consumidor (Art. 3° bis), que excluye el derecho a retracto para bienes que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos, como es el caso de los medicamentos. La medida es necesaria para asegurar la calidad, **integridad (temperatura, humedad y manipulación)** y seguridad sanitaria del producto, **impidiendo que medicamentos devueltos sean reingresados y dispensados a otros pacientes.**

Solo se aceptarán cambios o devoluciones si el producto presenta fallas de fabricación (Garantía Legal) o un error de despacho imputable a Farmaz. En este caso, los medicamentos no deben estar abiertos ni usados, deben estar en su caja o empaque original, en el mismo estado en que fue despachado, conservando la integridad de su envase. La verificación de las condiciones se realizará por el Director Técnico.

Plazos para realizar cambios y devoluciones: El paciente cuenta con 90 días a partir de la fecha de recepción de los medicamentos, según lo indicado en la Ley 19.496 Protección de los Derechos de los Consumidores. Dentro de este plazo el paciente debe acercarse a las dependencias de la Farmacia Farmaz situadas en Av. Libertador Bernardo O'higgins 420 (piso 1 centro médico santa lucía), comuna de Santiago para evaluar la posibilidad de cambio o devolución del medicamento adquirido. La empresa responderá en un plazo máximo de 3 días hábiles y dará cumplimiento a la solución en otro plazo no superior a 5 días hábiles.