 <p>FARMACIA <b>Farmaz</b></p>	<b>PREGUNTAS FRECUENTES</b>	<b>Fecha:</b> <b>01-02-2026</b>
---	-----------------------------	------------------------------------

## 1. Requisitos para comprar

Los productos que vende Farmaz cumplen con las exigencias del Instituto de Salud Pública y normativa vigente. Por este motivo, si bien la mayoría de los productos pueden venderse de forma directa, algunos necesitan venderse con receta médica y para otros la receta además debe ser retenida en la farmacia.

Características de las recetas:

- Las recetas no pueden tener una fecha de emisión mayor a 6 meses.
- Las recetas deben ser emitidas de forma correcta por un ente de salud autorizado.

## 2. Despacho

Tipos de servicio:

Actualmente tenemos tanto despacho a domicilio como retiro en tienda.

### Servicio de retiro en tienda:

Una vez recibido el pedido, nuestro personal corrobora que la receta está bien emitida y que los productos puedan ser vendidos según la indicación médica. Entonces enviaremos un email avisando si los medicamentos están disponibles para ser retirados. Este proceso tarda 1 hora aproximadamente.

### Servicio de despacho a domicilio:

Los despachos de medicamentos se realizan dentro de las comunas que se detallan a continuación. Se realizan de lunes a viernes, en el horario de funcionamiento de la farmacia.


Plazo de entrega: El plazo de entrega establecido es de 1 día hábil (lunes a viernes) desde la confirmación al paciente.

Costo: \$3.900

Registro de recepción conforme: Ten en cuenta que el despachador debe registrar la recepción conforme por parte del paciente o su representante. Entonces pedirá el nombre, RUT y firma de la persona que recibió los medicamentos y hará un registro fotográfico de la entrega.

Cobertura de despacho: La cobertura del despacho es dentro de la Región Metropolitana con las siguientes comunas excluidas:

Alhué, Buin, Calera de Tango, Curacaví, El Monte, Isla de Maipo, Lampa, María Pinto,

	<b>PREGUNTAS FRECUENTES</b>	<b>Fecha:</b> <b>01-02-2026</b>
---	-----------------------------	------------------------------------

Melipilla, Padre Hurtado Paine, Peñaflo, Pirque, San José de Maipo, San Pedro, Talagante y Til Til.

### **3. Devoluciones**

Farmaz cuenta con una política de devoluciones basada en lo establecido en las garantías legales establecidas en la Ley N°19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y las normas sanitarias.

En general, las farmacias no están obligadas a aceptar la devolución de medicamentos. Esto se debe a que los medicamentos son productos que deben mantenerse en condiciones óptimas para garantizar su eficacia y seguridad. Cuando un medicamento se devuelve a la farmacia, es posible que no se haya conservado adecuadamente, lo que podría afectar su calidad.

#### **Productos afectados a cambio o devoluciones:**

- Medicamentos que presenten defectos en su empaque o su contenido al momento de despachar.
- Medicamentos despachados con fecha de vencimiento ya cumplida o que vencen en los días de vigencia del tratamiento.
- Medicamentos de alerta sanitaria por parte de la autoridad pertinente.
- Medicamentos que se despachen de forma equivocada de lo prescrito en su receta médica.

#### **Productos NO afectados a cambios y devoluciones:**


- Medicamentos controlados y/o refrigerados.
- Si no existe defecto de fabricación.
- Medicamentos con daños ocasionados por mala manipulación del paciente.
- Medicamentos que causen alguna reacción adversa.
- Medicamentos distintos a lo solicitado, salvo que exista un error de despacho.
- Medicamentos en caso de que el paciente se arrepienta de su compra.

#### **Procedimiento para acceder al cambio y/o devolución:**

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 situada

	<b>PREGUNTAS FRECUENTES</b>	<b>Fecha:</b> <b>01-02-2026</b>
---	-----------------------------	------------------------------------

en Av.Libertador Bernardo Ohiggins (Alameda) 420,, comuna de Santiago, para evaluar la posibilidad de cambio o devolución del medicamento adquirido.

#### **4. Opciones de Pago**

Actualmente puedes comprar con tarjetas de crédito a través de la página de Webpay plus. Pronto contaremos con más medios de pago.

Ten en cuenta que este comercio electrónico es soportado por Yapp, por lo que la página de Webpay plus muestra su logo al momento del pago.

#### **5. Problemas con el pedido**

Al finalizar el proceso de pago, recibirás un email con el estado de tu pedido. Si no lo recibiste por favor verifica tu correo spam.


Una vez recibido tu pedido, nuestro personal de farmacia revisa que los datos y recetas estén de acuerdo para ser dispensados. Sin encontramos algún problema podríamos cancelar la venta.

Algunos motivos para anular la venta son:

- La receta expiró, es decir, la receta que nos adjuntaste ya no se encuentra vigente.
- Existen medicamentos que ya no están en stock, al verificar su disponibilidad, ya no estaban en el local.
- La receta está borrosa o es ilegible y no pudimos leer correctamente la información necesaria.
- Los medicamentos de la receta no son los mismos que intentas comprar.
- Compraste estos medicamentos hace muy poco tiempo, como aun te deben quedar, no podemos entregarte más unidades.
- La receta no cumple con el estándar de aquellas que son creadas por medios electrónicos oficiales.

Al cancelar la venta se realiza el reembolso del dinero, esto debiera verse reflejado hasta dentro de 10 días hábiles en tu tarjeta.

Si aún tienes dudas puedes escribirnos a [santalucia@farmaz.cl](mailto:santalucia@farmaz.cl)

	<b>PREGUNTAS FRECUENTES</b>	<b>Fecha:</b> <b>01-02-2026</b>
---	-----------------------------	------------------------------------

## **6. Horario de funcionamiento**

El horario de funcionamiento de la farmacia es de 9 a 18:30 horas, de lunes a viernes.

Dentro de este horario se recibirán pedidos y consultas.

Pedidos fuera de horario de funcionamiento: En este caso, el pedido entrará al flujo de pedidos al día siguiente hábil (lunes a viernes).