

Política de Cambios y Devoluciones – Farmacias La Botika SpA.

En Farmacias La Botika, nos comprometemos con el bienestar y la satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo un servicio basado en el respeto a sus derechos y el cumplimiento de las normativas vigentes. Por esta razón, además de las garantías legales y las otorgadas por los fabricantes de los productos que comercializamos, hemos establecido políticas claras que permiten gestionar cambios y devoluciones cuando corresponda.

Nuestra empresa respeta íntegramente lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, así como las disposiciones establecidas por las autoridades sanitarias respecto al manejo de medicamentos y otros productos de salud.

En caso de que entreguemos beneficios adicionales a los derechos legales (garantías convencionales), estos se mantendrán vigentes mientras estén oficialmente informados al público. Farmacias La Botika se reserva el derecho de modificar o discontinuar dichos beneficios en cualquier momento.

1. Casos en que procede el cambio o devolución de productos

1.1. Medicamentos

Dado que los medicamentos están sujetos a estricta regulación sanitaria, solo podrán ser devueltos o cambiados en las siguientes circunstancias:

- Si presentan defectos visibles en el envase o alteraciones en su contenido al momento de la adquisición.
- Cuando son entregados con una fecha de vencimiento ya pasada o cuya expiración ocurre durante el tratamiento indicado por el profesional médico.
- Si han sido objeto de retiro del mercado o advertencias sanitarias emitidas por organismos reguladores.
- En casos de errores de despacho, ya sea por una diferencia con lo indicado en la receta médica o por una solicitud incorrectamente procesada, tanto en sucursal como en plataformas online o telefónicas.
- En caso de devolución de medicamentos, estos serán destruidos por la empresa de destrucción con contrato vigente.

1.2 Productos de uso general (no medicamentos)

Para aquellos artículos que no están clasificados como medicamentos — como productos de cuidado personal o dispositivos de salud—, los cambios o devoluciones pueden gestionarse en las siguientes situaciones:

- El producto presenta fallas de fábrica o daños en el empaque al momento de la compra.
- No corresponde a las características, especificaciones o funciones que fueron anunciadas o informadas al consumidor.
- Está vencido o con fecha de caducidad al momento de la venta.

2. Procedimiento para acceder al cambio o devolución Compras realizadas en Plataformas Digitales

En caso de compras realizadas a través de nuestras plataformas digitales, puedes solicitar el cambio o devolución a través de los siguientes canales:

- **Whatsapp:** hablando al whatsapp de Farmacias La Botika +56991322673
- **Formulario web** disponible en la página oficial de la Empresa

Para ejercer la garantía convencional, podrás optar por acudir presencialmente a cualquiera de nuestros establecimientos.

3. Plazos para realizar cambios y devoluciones

Los plazos para ejercer el derecho a cambio o devolución son los siguientes:

- **Garantía legal:**
 - 6 meses desde la compra de producto convencional
- **Garantía convencional** (otorgada voluntariamente por la Empresa):
 - Hasta **30 días** desde la fecha de compra o recepción del producto.
- **Garantía por compras de e-commerce:**
 - El consumidor puede arrepentirse sin expresar causa dentro de los **10 días** desde la recepción del producto o contratación del servicio, siempre que la empresa no informe un plazo diferente.
 - Si el proveedor no entrega una confirmación escrita de la transacción, el plazo para retractarse se extiende hasta **90 días**.

4. Alternativas otorgadas a nuestros clientes

Al solicitar un cambio o devolución, el cliente podrá optar por una de las siguientes opciones:

1. Cambio por el mismo medicamento o producto (respetando siempre la

receta
médica, si corresponde).

2. Bonificación del valor pagado para otro producto.
3. Reembolso del dinero, utilizando el mismo medio de pago utilizado en la compra, salvo acuerdo distinto con el consumidor.

La Empresa mantiene una política de devoluciones que cumple íntegramente con lo establecido por la **Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores**, así como por las normativas sanitarias aplicables a productos farmacéuticos. Todo beneficio adicional o voluntario podrá ser modificado o eliminado por la Empresa, siempre que se informe de ello y mientras se encuentre publicado como beneficio vigente.