

## POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

La políticas y procedimientos para los cambios y devoluciones de productos en La Botica Dermo Farmacia, fue elaborada con el fin de garantizar la satisfacción de nuestros clientes y en cumplimiento de la garantía legal establecida en Decreto 24-2008, contenido de la Ley de Protección al Consumidor se detalla a continuación:

### Definiciones

#### *Medicamentos:*

Sirve para curar o prevenir una enfermedad, para reducir sus efectos sobre el organismo o para aliviar un dolor físico.

#### *Dermo cosméticos:*

Producto creado para reestructurar la apariencia de la piel, uñas, cabello, etc.; para que, aún sin el producto, se luzca radiante.

#### *Cosméticos:*

Producto que embellecen el rostro momentáneamente y solo se aprecian mientras se están usando.

#### *Otros Productos de Farmacéuticos:*

Cualquier otro producto o artículo que esté a la venta que no se encuentre clasificado dentro de los medicamentos, dermo cosméticos o cosméticos.

### Productos Elegibles para Cambio o Devolución

#### *Medicamentos y/o Dermo cosméticos:*

- Con defectos en su empaque o su contenido al momento de la compra.
- Que son vendidos con su fecha de caducidad ya cumplida o que vencen en los días de vigencia del tratamiento indicado en la receta médica (Excepto promociones).
- Que son objeto de alerta sanitaria por parte de la autoridad pertinente.
- Que se dispensan de forma distinta de lo prescrito en la receta o de lo solicitado en la farmacia.
- Que presenten defectos de fabricación o daños durante el transporte de este.
- Que no cumplan con las especificaciones establecidas en la descripción del producto.

#### *Otros Productos Farmacéuticos:*

Se entiende por otros productos Farmacéuticos todos aquellos que no se encuentren comprendidos en la categoría de medicamentos de acuerdo con la normativa sanitaria vigente. Los cambios o devoluciones de otros productos farmacéuticos de acuerdo con la normativa vigente, es válida en los siguientes casos:

- Producto con fallas o defectos en su empaque o su contenido al momento de la compra.
- Producto que no cumpla con las características técnicas informadas.
- Productos que se encuentren vencidos al momento de su venta.

## Productos que no aplican a cambios y devoluciones

No aplicará cambios a garantía legal y convencional otorgada por La Botica Dermofarmacia y por tanto no se aceptarán cambios ni devoluciones en las siguientes situaciones:

- Productos cosméticos.
- Medicamentos o Dermo cosméticos controlados y/o refrigerados.
- Si adquirió el medicamento o Dermo cosméticos en mayor cantidad de la necesaria o si se arrepintió de su compra.
- Si el medicamento o Dermo cosméticos no le hizo efecto y no existe defecto de fabricación.
- Productos, medicamentos o Dermo cosméticos con daños ocasionados por el consumidor.
- Medicamentos o Dermo cosméticos que ya no utilizará por un cambio de tratamiento indicado por su médico.
- Medicamentos o Dermo cosméticos que causen una reacción adversa.
- Compra de medicamentos o Dermo cosméticos distintos al que se necesitaba, salvo que exista un error de despacho.
- Medicamentos, Dermo cosméticos u otros productos farmacéuticos consumidos de forma parcial sin defecto en su origen.
- Los otros productos farmacéuticos que desde su origen no tienen sello y el cliente se arrepintió de su compra.
- Medicamentos, Dermo cosméticos u otros productos farmacéuticos que hayan sido abiertos o utilizados, a menos que el motivo de la devolución sea un defecto evidente de fábrica.
- Medicamentos, Dermo cosméticos u otros productos farmacéuticos que al momento de su compra hayan estado en promoción o descuento especiales.
- Otros Productos no devolutivos (laboratorios seleccionados).
- Cambios o devoluciones realizados después del plazo establecido.

## Requisitos para el cambio o devolución del producto:

Al momento del cambio o devolución, el Regente o auxiliar debe validar que el cliente cumpla con los siguientes requisitos:

1. La factura original de la compra realizada.
2. Que la solicitud de cambio o devolución sea solicitada por el beneficiario consignado en la factura original de compra.

3. El cambio o devolución se está realizando en la misma sucursal donde el cliente hizo la compra.
4. El producto que se está devolviendo o cambiando cumpla con las siguientes condiciones:
  - a. Caja o empaque sellado y original.
  - b. Producto no debe mostrar señales de haber sido manipulado.
  - c. Producto debe estar en perfectas condiciones.
  - d. Producto no debe estar vencido.
  - e. Producto debe estar completo y en las mismas condiciones de cuando se efectuó la venta.
5. Que esta no sea un cambio o devolución originada de otro cambio o devolución.

## Plazo

Para realizar cambios y devoluciones, al cumplir con la garantía legal, se dispondrá de un plazo de 60 días contado a partir de la fecha en que se realizó la compra.

## Alternativas otorgadas a nuestros clientes

Al realizar el cambio o devolución en las respectivas tiendas de La Botica Dermo farmacia, el cliente o paciente podrá:

1. Solicitar el cambio por el mismo medicamento o producto, respetando siempre lo indicado en la receta médica; o,
2. La emisión de nota de crédito por el valor del producto devuelto, la cual puede ser utilizada como forma de pago del nuevo producto que el cliente desea llevar.

En los casos de devoluciones que se realicen en el mes siguiente de la compra, La Botica Dermo Farmacia, no realizará la devolución del Impuesto Sobre Venta en la nota de crédito, en cumplimiento con lo establecido en el Art. 12 de la Ley de Impuesto Sobre Ventas, únicamente devolverá la base gravable pagada por el cliente.

