	SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO			
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0

1. OBJETIVO

Describir los pasos a realizar al momento de una devolución de medicamentos generada a partir de una venta por la plataforma digital “Redfarma.cl”.

2. ALCANCE

Este procedimiento se extiende desde que se entrega la compra al cliente por medio de transporte interno o externo, hasta que el producto retorna a la farmacia producto de una devolución, para medicamentos con condición de venta directa y receta blanca simple.

Este procedimiento no considera medicamentos refrigerados, ni con condición de venta de receta retenida, receta retenida con control de stock, ni receta cheque.

3. RESPONSABLES

3.1. Es responsabilidad del Director Técnico de la Farmacia: Químico Farmacéutico.

- Asegurar el cumplimiento del procedimiento descrito.
- Capacitar a los colaboradores involucrados en el procedimiento.
- Supervisar a los colaboradores para la realización de un correcto empaque, transporte y entrega de los productos comercializados.
- Revisar y aprobar los medicamentos recibidos por devolución.

3.2. Es responsabilidad del asistente de farmacia: Técnico Auxiliar de Farmacia.

- Verificar la integridad de los envases y fechas de vencimiento de los productos comercializados.
- Realizar de manera correcta y minuciosa el procedimiento de empaque y etiquetado de los medicamentos y productos, para garantizar una entrega satisfactoria al cliente.

3.3. Es responsabilidad del transportista/repartidor: Transporte propio.

- Garantizar la integridad de los productos durante el transporte y distribución.
- Cumplir con las normativas legales, según sea el caso, en la entrega de los productos.


3.4. Es responsabilidad del ejecutivo de Post-Venta.

- Atender y guiar al cliente en la resolución de su reclamo.
- Gestionar con el medio de transporte correspondiente el retiro o envío de los productos para devolución.

4. REFERENCIAS

Documentos relacionados con este procedimiento.

- Procedimiento Empaque y etiquetado de medicamentos expendidos por medios electrónicos.
- RF-AR-VT-PT-03 Política de Devolución.

	SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO			
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0

5. GARANTÍA DE SATISFACCIÓN

Los productos comprados a través del portal web gozan de garantía de satisfacción. Este beneficio se considera para todos aquellos productos que no requieran cuidados especiales específicos y todos aquellos que no sean excluidos de esta garantía o del derecho de retracto consagrado en la Ley del consumidor (Ley 19.496).

Los consumidores podrán ejercer el derecho de retracto o arrepentimiento, dentro de un plazo de 10 días contados desde la recepción del producto, sin expresión de causa, respecto de la generalidad de las compras de bienes, sin condicionar el derecho a la voluntad del proveedor.

6. PRODUCTOS SIN DERECHO A CAMBIO O DEVOLUCIÓN

No tendrán derecho a cambio o devolución todos aquellos productos deteriorados o que su empaque presente señales de uso, rotura de sellos, o cualquier característica que altere las condiciones en las cuales fue recibido.

Tampoco tendrán derecho a cambio o devolución los productos que no se encuentren en su caja o bolsa original.

7. CONTACTO CON EJECUTIVOS PARA CAMBIOS O DEVOLUCIONES.

Los clientes tendrán a disposición en la página de Redfarma.cl los contactos de teléfono y correo electrónico de los ejecutivos encargados de Post-venta, quienes realizarán el levantamiento del reclamo al Químico Farmacéutico y que orientarán al cliente en cuanto a los pasos a realizar para este procedimiento.

El teléfono de contacto es +56985828982 desde celulares, que funcionará en horario de Lunes a Viernes de 10:00 a 18:30 hrs.


El correo electrónico corresponde a ventas@redfarma.cl.

Al momento de recibir el reclamo, el ejecutivo de Post-venta solicitará al cliente su nombre, rut, teléfono, ID del pedido y el nombre del producto a reclamar incluyendo, de ser posible, su número de lote y fecha de vencimiento. Estos datos debe registrarlos en una planilla de reclamos para su revisión y trazabilidad (ANEXO 1. Planilla de reclamos).

Indicará además, las condiciones en las que el medicamento no procede a cambio, indicadas en el punto 6.

Para facilitar la gestión del proceso, es posible que el ejecutivo solicite fotografías del producto para realizar una comprobación inicial y continuar con el procedimiento, siempre y cuando el cliente esté de acuerdo con esta solicitud.

Una vez recolectada la información correspondiente, el ejecutivo hará envío de la misma al Químico Farmacéutico mediante un correo electrónico con el asunto "RECLAMO MEDICAMENTO" a la dirección "QFL028@redfarma.cl".

	SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO			
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0

En el caso de medicamentos, será labor exclusiva del Químico Farmacéutico revisar esta información y validar el reclamo. Esta decisión se debe comunicar mediante respuesta del correo electrónico al ejecutivo de Post-Venta, quien se encargará de informar al cliente y realizar las gestiones correspondientes.

El Químico Farmacéutico podrá contactar al cliente, mediante teléfono o correo electrónico, en caso de que el medicamento sea reclamado por fallas de calidad, equivocación en su despacho, faltante en el pedido despachado o en cualquier otra situación en la que lo considere necesario.

8. TIEMPOS DE RESPUESTA

Los reclamos que involucren medicamentos serán considerados una prioridad y tendrán un plazo de respuesta y revisión de 3 días hábiles contados desde el inicio del reclamo (en caso de falta o equivocación de medicamento) o desde el retiro del producto en el domicilio del cliente por medio de transporte interno (en caso de fallas de calidad relacionadas con el proceso de preparación y transporte del pedido).

Quedarán fuera de esta prioridad de respuesta los reclamos de medicamentos que no correspondan a fallas de calidad, equivocación de despacho o faltantes, los que tendrán un plazo máximo de 7 días hábiles. Sin perjuicio de lo anterior, el Químico Farmacéutico podrá, en estos casos, priorizar su revisión y gestión si lo considera necesario.


9. ENVÍO DE PRODUCTOS A LA SUCURSAL.

Los productos reclamados para cambio o devolución deberán ser enviados a la sucursal para la revisión por parte del Químico Farmacéutico. Este envío dependerá de la condición de despacho del producto.

- **Despacho a domicilio:** Si el pedido fue realizado con modalidad de despacho a domicilio, el ejecutivo de Post-Venta gestionará el retiro del producto en el domicilio por parte del transporte interno de la empresa, conviniendo con el cliente la fecha y hora de dicho retiro. Se le pedirá al cliente enviar el medicamento en la misma caja en que fue recibido, o cualquiera que pueda protegerlo de la manipulación de terceros.
- **Retiro en tienda:** Si el cliente realizó el pedido con la modalidad de retiro en tienda, deberá acercarse a la sucursal, con su boleta correspondiente, para que el Químico Farmacéutico revise y autorice la devolución o el cambio del producto.

10. REVISIÓN DE LA DEVOLUCIÓN

La revisión y procesamiento de este tipo de devoluciones es ejecutada por el Químico Farmacéutico y se realiza según el estado del producto y las políticas definidas por el área técnica y comercial de la farmacia.

	SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO			
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0

11. ENVÍO DE PRODUCTO AL CLIENTE

Se ofrecerá al cliente, cuando proceda, la reposición del producto reclamado por uno nuevo. Si el cliente accede, se tomarán especiales precauciones en su preparación o empaque (cambio de lote del producto, refuerzo en la protección y embalaje, etc.), según haya sido la naturaleza del reclamo.

El empaque del producto reclamado será acorde a lo indicado en el procedimiento de "EMPAQUE Y ETIQUETADO DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS".

Será labor del ejecutivo de Post-venta informar al cliente mediante correo electrónico al momento de realizar el envío del bulto, indicando además la fecha estimada de llegada.

12. DEVOLUCIÓN DE DINERO AL CLIENTE

Si el cliente elige la devolución del dinero, el ejecutivo de Post-venta solicitará sus datos personales y bancarios para realizar dicha devolución, previa coordinación con el área de contabilidad.

La empresa realizará el abono en el medio de pago que se haya utilizado con los plazos establecidos a continuación:

- Tarjeta de crédito: El abono será realizado en un plazo de 10 a 20 días.
- Tarjeta de débito: El abono será realizado a la cuenta de Mercado pago del cliente, en un plazo de 7 días hábiles.

13. TRATAMIENTO DE LOS MEDICAMENTOS DEVUELTOS A LA SUCURSAL

Debido a que no es posible controlar las condiciones en las que el cliente ha almacenado el medicamento en su domicilio, todo medicamento que haya sido recibido en la sucursal por medio de una devolución será considerado merma y no podrá ser utilizado para ventas posteriores.

Estos medicamentos serán almacenados por el Químico Farmacéutico en un contenedor apartado y rotulado "DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS. PROHIBIDA SU VENTA" para impedir confusiones y nuevos expendios.

14. CIERRE DE LA DEVOLUCIÓN

Se realizará el cierre de la devolución una vez el cliente reciba conforme el reemplazo del producto reclamado o el reembolso monetario correspondiente.

En ambas situaciones el ejecutivo de Post-venta enviará un correo electrónico al cliente indicando el cierre de la devolución y adjuntando, si procede, el comprobante del abono.

