

Procedimiento de Devoluciones para ventas online	PRO-ONLINE - 003	Versión 1.0
	Fecha: abril 2021	
	Prepara	QF Germán Grob
	Revisa	Javier Sánchez
	Autoriza	Felipe Muñoz

Introducción

Este Procedimiento describe los pasos o etapas a realizar en las Devoluciones generada en relación a una venta online y que haya sido recibida en el evento de la entrega o, incluso después de esto.

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, como los medicamentos con cadena de frío, y todos aquellos que sean excluidos de esta garantía o del derecho de retracto consagrado en la Ley del Consumidor (Ley 19.496).

Esto quiere decir que, si tras la adquisición de un producto, este no cumple con lo solicitado, se procederá a su Devolución. Todo esto en un lapso de los 10 días hábiles siguientes de la fecha de recepción del pedido.

Como se señaló anteriormente, este beneficio no aplicará si el producto es de aquellos que por normativa sanitaria no permite su devolución o cambio, o también, respecto de aquellos que sean excluidos del derecho de retracto por parte del proveedor.

Condiciones de recepción de una Devolución

Para productos que sí sea posible su devolución, estos deberán cumplir lo indicado en el Procedimiento de Transporte y Entrega. Esto es que los productos en devolución no podrán haber sido abierto rompiendo su sello de garantía. Deben estar en su caja o bolsa original, en el mismo estado en que fueron enviados con sello de seguridad en perfecto estado.

Además deben ser recibidos en una caja cerrada y sellada de manos del Transportista.

Revisión de la Devolución

Los productos que estén dentro de los beneficios de satisfacción garantizada, pasarán por una revisión visual y física por el Químico Farmacéutico a cargo. De haber algún problema este se comunicará con el cliente directamente para aclarar el caso.

Procedimiento de Devoluciones para ventas online	PRO-ONLINE - 003	Versión 1.0
	Fecha: abril 2021	
	Prepara	QF Germán Grob
	Revisa	Javier Sánchez
	Autoriza	Felipe Muñoz

De no ser aceptado la Devolución, y estar dentro de la garantía de satisfacción al cliente, igualmente se tomará contacto con el Cliente para coordinar el siguiente paso.

Seguimiento de una Devolución

Dentro de la garantía de satisfacción el cliente este podrá contactar con nuestros ejecutivos de venta delivery al +569 8582 8982 desde celulares en el horario de lunes a viernes de 10:00 a 18:30 hrs. y sábado de 10:00 a 15:00 hrs., o al siguiente correo electrónico: ventas@redfarma.cl

Cierre de la Devolución

Una vez procesada la Devolución de acuerdo a lo revisado y acordado con el cliente el medio a cursar la devolución, se cerrará este procedimiento, lo que se materializará enviado de un correo electrónico de cliente indicando este cierre a su satisfacción