

Estimados Clientes:

Comunicamos a usted que, a contar de **01 de enero 2023**, nuestras políticas de canje y devoluciones es la siguiente:

1. PÓLITICAS DE CANJE

Podrán efectuar canje, los clientes que hayan adquirido los productos directamente a PHARMATECH y que en su compra inicial el producto tenía menos de 12 meses de vencimiento. El canje se hará efectivo solo si fue previamente conversado entre las partes, formalizándose mediante una “Carta de Canje” al momento de la facturación y/o despacho.

Tienen derecho a canje productos con fallas de calidad, rotulación y/o acondicionamiento, que no fueron detectadas en el momento del despacho. El canje debe ser previamente conversado entre las partes, formalizándose mediante un correo.

No se aceptarán productos en canje, cuya venta haya sido realizada bajo la condición específica “Sin derecho a Canje”.

No se aceptarán productos en canje que tuvieron problemas de almacenamiento por parte del cliente, señalando maltrato de los envases, humedad y signos de exposición al sol. Sólo se aceptarán canjes de productos sin evidencias de maltrato en el envase.

2. PÓLITICAS DE DEVOLUCIONES

Podrán efectuar devoluciones aquellos clientes que al recibir su pedido puedan encontrarse con errores operativos tales como; error en la digitación, error en la facturación y error en duplicación del pedido. Las devoluciones por motivos operativos deben ser previamente conversados entre las partes, formalizándose mediante un correo.

3. PROCEDIMIENTO DE CANJES Y/O DEVOLUCIÓN:

Los productos con derecho a canje por vencimiento deben ser devueltos a las bodegas de PHARMATECH hasta 30 días antes de su fecha de vencimiento. Fecha inferior a esta, será rechazado el canje.

Los productos con derecho a canje por fallas de rotulación o acondicionamiento deben ser enviados a las bodegas de Pharmatech en un plazo de 15 días luego de efectuado el reclamo al departamento de ventas o al correo ventas@pharmatech.cl.

Los canjes deben ser enviados a la bodega que indique el departamento de ventas junto con la guía de despacho y el flete ya pagado por parte del cliente. Bulto debe indicar el “número de solicitud de canje”, este debe ser visible ya sea en el bulto en devolución o en los documentos que la

acompañan. No se recibirán productos enviados con “flete por pagar”, ni se permitirá que transportes pertenecientes a los operativos logísticos de PHARMATECH reciban productos para canje.

El proceso de canje, estará sujeto a la disponibilidad de stock. Si el producto no es repuesto en un plazo de 60 días, se procederá a emitir una nota de crédito.

El canje será evaluado por el área de Aseguramiento de Calidad una vez recibido la devolución en nuestras bodegas autorizadas. Aquellos productos cuyo estuche se encuentra deteriorado al momento de la recepción, se hará la devolución siempre que el receptor lo deje estipulado en el documento de despacho.

Los productos con derecho a devolución por errores operativos por las razones mencionadas anteriormente, deberá ser comunicado en un tiempo máximo de 24 horas de recibido el despacho, avisando departamento de ventas o al correo ventas@pharmatech.cl.

Aquellos productos que no cumplan con lo estipulado en puntos anteriores serán rechazados y estarán a disposición del cliente para ser retirados de nuestras bodegas por un plazo máximo de 30 días. Transcurrido este plazo se entenderá que el cliente acepta que los productos sean retornados a bodega del cliente con flete por pagar.

Sin otro particular le saluda atentamente,



José Yudelevich Fuxman
Gerente General
Representante Legal
PHARMATECH CHILE S.p.A.