

Política de Canjes y/o Devoluciones

1. Objetivo

Establecer las condiciones bajo las cuales Laboratorios Prater acepta devoluciones o realiza canjes de productos farmacéuticos, garantizando la seguridad sanitaria, trazabilidad y cumplimiento con la normativa del ISP.

2. Alcance

Aplica exclusivamente a productos adquiridos directamente por el cliente a través de venta directa, es decir, comprados directamente con Laboratorios Prater. Quienes lo hayan adquirido a través de distribuidores autorizados u otras droguerías, deberán solicitar los canjes directamente a ellos.

3. Tipos de devolución o canje aceptados

3.1. Productos por vencimiento próximo

- Se aceptan productos con menos de 1 mes de vida útil, siempre y cuando:
 - El cliente haya recibido el producto con al menos 6 meses de vigencia al momento de recepción.
 - La solicitud de canje se realice durante el mes de vencimiento o hasta el día 10 del mes siguiente.
 - El producto mantenga su envase primario y secundario intacto.

3.2. Productos con fallas de calidad o daños de transporte

Aplican devoluciones solo si:

- Se reportan dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción.
- El cliente adjunta evidencia fotográfica y documento de transporte.
- En caso de daño atribuible al flete, debe acompañarse con acta firmada de recepción.
- Se inspeccionará el producto para verificar el defecto o falla.

3.3. Errores de despacho

- Devoluciones por producto o cantidad incorrecta se aceptan si se notifican dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción.
- El producto debe estar en perfectas condiciones, sin abrir ni alterar el empaque primario y secundario.

4. Exclusiones

No se aceptan devoluciones o canjes en los siguientes casos:

- Productos vencidos.
- Productos en oferta especial o entregas promocionales.
- Productos que ya hayan sido canjeados anteriormente.

5. Disponibilidad y productos discontinuados

Todos los canjes estarán sujetos a la disponibilidad del producto en stock. En caso de que no sea posible realizar el canje dentro de 60 días hábiles desde la aceptación, se emitirá una nota de crédito.

Si el producto ha sido discontinuado, se emitirá nota de crédito, con base en el precio de la última factura emitida.

6. Restricciones adicionales

Solo se aceptarán solicitudes de canje o devolución respecto de productos que correspondan a la última factura emitida de ese producto al cliente. Si se han realizado compras posteriores del mismo producto, no se aceptarán devoluciones correspondientes a facturas anteriores.

El producto sujeto a canje o devolución debe haber permanecido como máximo 6 meses en las bodegas del cliente, contados desde la fecha de emisión de la factura correspondiente. Si se excede este plazo, no procederá la solicitud.

7. Procedimiento para solicitar canje o devolución

1. Enviar solicitud por escrito a prater@labprater.cl indicando:
 - Razón de la devolución.
 - Detalle del producto (nombre, lote, fecha de vencimiento, cantidad).
 - Número de factura y fecha de compra.
 - Evidencia fotográfica en caso de productos dañados.
2. Se debe adjuntar el formulario de solicitud de canje o devolución.
3. El laboratorio evaluará la solicitud en un plazo de 10 días hábiles.
4. En caso de aceptación:
 - Se coordinará envío a bodega autorizada de Laboratorios Prater.
 - Se emitirá canje físico del mismo producto o nota de crédito si no hay stock disponible.

8. Condiciones logísticas

- El flete de retorno será asumido por el cliente, excepto si la causa es atribuible a error del laboratorio o falla del producto.
- El laboratorio se reserva el derecho de rechazar devoluciones mal embaladas o sin autorización previa.