

POLÍTICAS DE CANJES Y DEVOLUCIONES 2025

Laboratorio Deutsche Pharma S.A., RUT 76.018.782-8, ubicado en Isidora Goyenechea 3000, piso 2, oficina 204, Las Condes, da a conocer las políticas de canjes y devoluciones de su línea de productos farmacéuticos y dermocosméticos.

CANJES Y DEVOLUCIONES

1. Los productos recibidos en malas condiciones tendrán un plazo de hasta 5 días hábiles para ser devueltos; estos, deben ser comunicados primero al área comercial (ver contacto en punto 3) con el respaldo fotográfico de los mismos. En caso contrario, se da por entendido que la recepción de los productos fue a entera satisfacción.

Nota: no se aceptan productos deteriorados posterior a este plazo.

2. Los canjes por vencimiento solo se aceptarán hasta el día 7 de cada mes y para las ventas realizadas con carta de canje. Estos mismos deberán ser devueltos con un máximo de 1 mes antes de la expiración con guía indicando el o los productos, lote, fecha de vencimiento, cantidad y firma del emisor. No se aceptarán en canje los productos ya vencidos, con menos del tiempo estipulado ni fuera del plazo estipulado.
3. Los productos por canje tendrán que ser remitidos a las bodegas del operador logístico Novofarma a nombre de Deutsche Pharma, situado en Av. Puente Verde 2301, Quilicura. Horario de recepción de lunes a viernes de 08:15 a 16:30 hrs, conforme a las condiciones y con la correspondiente autorización del Jefe de Ventas. Se emitirá por parte de Deutsche Pharma una nota de crédito para cuyos efectos se tomará el precio promedio facturado al cliente de los últimos 6 meses, excluyendo los casos de aquellos productos facturados bajo un precio especial u oferta.
4. Las devoluciones o canjes de productos controlados, sujetos a las condiciones de esta política, deberá cumplir con lo solicitado por resolución del ISP, información complementaria en nuestro procedimiento “Devolución producto controlado”
5. Si el producto corresponde a un artículo descontinuado y no se encuentra en la lista de precios vigente, se tomará como referencia el último precio facturado.

6. Para los productos vencidos en ocasión de ofertas especiales, no se aceptan devoluciones.
7. Todo canje que no cumpla con los puntos solicitados anteriormente NO será aceptado por el operador logístico, produciéndose su rechazo de inmediato.