

Política de Cambios y Devoluciones

En **Dra. Eulalia Latorre** comercializamos suplementos alimenticios y productos dermocosméticos destinados al consumo y uso personal.

Por razones de seguridad, higiene y protección de nuestros pacientes, **no se aceptan cambios ni devoluciones** una vez entregado el pedido, salvo en las situaciones expresamente indicadas en esta política.

Casos en los que procede una solicitud

Se podrá solicitar la revisión de un pedido únicamente cuando:

- El producto recibido sea distinto al comprado.
- El producto llegue con el envase roto, abierto, alterado o con signos evidentes de daño.
- El producto presente un defecto de fabricación.
- El pedido llegue incompleto.
- El producto haya sufrido daños durante el transporte.

Plazo para informar

El cliente deberá informar la situación **dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del pedido**.

La solicitud deberá enviarse al **E-mail** consultas@eulalialatorre.cl, adjuntando:

- Número de pedido.
- Nombre del comprador.
- Descripción del inconveniente.
- Fotografías del producto.
- Fotografías del envase y del embalaje recibido.
- Fotografía de la etiqueta del envío, cuando corresponda.

Evaluación de la solicitud

Cada caso será revisado por nuestro equipo para verificar el estado del producto y los antecedentes proporcionados.

Si la solicitud es aceptada, según corresponda, se podrá realizar alguna de las siguientes acciones:

- Reposición del producto.

- Envío del producto correcto.
- Envío del producto faltante.
- Reembolso del valor pagado cuando la reposición no sea posible.

Cuando el inconveniente sea atribuible a un error en el despacho, un defecto del producto o daños ocasionados durante el transporte, **Dra. Eulalia Latorre** asumirá los costos asociados al reemplazo o nuevo envío.

Casos en los que no procede el cambio o devolución

No se aceptarán cambios ni devoluciones de productos que:

- Hayan sido abiertos o utilizados.
- Presenten el sello de seguridad roto o alterado.
- Hayan sido manipulados por el cliente.
- Se soliciten por cambio de opinión, preferencias personales o error en la compra.

Contacto

Para cualquier consulta relacionada con un pedido o con esta política, puedes comunicarte con nosotros a través de:

Correo electrónico: consultas@eulalialatorre.cl

WhatsApp: +56 9 5228 2823