



REFUND & CANCELLATION POLICY

Política de Reembolsos y Cancelaciones

Pharmacy Delivery · Last updated: April 2026

MedicaShop.mx — Pharmacy Delivery

Last updated / Última actualización: April 2026

ENGLISH VERSION

1. General Rule — All Sales Are Final

Due to health, safety, and regulatory requirements applicable to pharmaceutical products, all sales are final. MedicaShop does not accept returns or issue refunds for over-the-counter products, whether opened or unopened, except in the specific circumstances described below.

This policy covers medication orders placed through MedicaShop.mx. Medical consultation fees are governed separately by DoctorNow's Refund & Cancellation Policy.

2. Shipping & Delivery — How It Works

Cancún & Riviera Maya — Own Courier Service (free)

We use our own courier fleet for all deliveries within Cancún and the Riviera Maya. Delivery is completely free of charge. Customers schedule a delivery window at checkout. Most orders are delivered within 1 hour of dispatch. Delivery timelines may vary based on traffic, route, or operational conditions.

Islands & Rest of Mexico — Express Courier (FedEx / DHL) — MXN \$350

Orders to Cozumel, Isla Mujeres, Chetumal, and all other destinations outside our local zone are shipped via FedEx or DHL Express. A shipping fee of MXN \$350 is charged at the time of order placement. We always select the fastest available service, which may include next-day delivery where available. Once handed to the carrier, delivery is subject to the courier's own handling and transit timelines. Estimated delivery: 1–2 additional business days after carrier pickup.

Important: Orders placed after carrier cut-off times (typically Friday afternoon) may not be picked up until the next available business day. For example, an order placed Friday at 7:00 PM may be picked up Saturday morning, but the carrier will not process it until Monday. In this case, delivery may take until Wednesday. We will notify you of the estimated timeline when your order is confirmed.

3. Shipping Fee — Non-Refundable

The MXN \$350 shipping fee applies only to orders shipped via courier (FedEx / DHL). Deliveries within Cancún and the Riviera Maya using our own courier service are free of charge and do not incur this fee.

Once an order has been handed to the carrier, the MXN \$350 shipping fee is non-refundable under any circumstances, regardless of the reason for cancellation.

4. Hotel & Accommodation Delivery — Client Responsibilities

Once your order is on its way, you will receive a WhatsApp notification from MedicaShop. At that point, you must: notify your hotel concierge, front desk, or security that MedicaShop is on the way with your delivery; ensure that staff will authorize our courier to enter the property or receive the package on your behalf; and be reachable by phone at the number provided at checkout during the delivery window.

Most hotels and resorts in the region will not allow external couriers to enter the property or accept packages without prior authorization from the guest. It is your responsibility to arrange this access before the courier arrives.

Courier wait time: Our courier will wait up to 15 minutes at the property entrance. If access is not granted and you cannot be reached within that time, the delivery will be marked as failed and the courier will leave the premises.

5. Failed Delivery Fee

If a delivery attempt fails because you did not notify the property in advance, were unreachable by phone, or were unavailable to receive the order, the following applies depending on your delivery method:

Own courier delivery — Cancún & Riviera Maya

Your medication order will be refunded in full to your original payment method. A failed delivery fee of 10% of the order value will be charged (minimum MXN \$150, maximum MXN \$350). Delivery is free, so no shipping fee is deducted.

Example: On a MXN \$2,500 order, you would receive a refund of MXN \$2,500 minus a MXN \$250 failed delivery fee. Net refund: MXN \$2,250.

Express courier delivery — Islands & Rest of Mexico (FedEx / DHL)

Your medication order will be refunded in full to your original payment method. No failed delivery fee is charged, as the carrier manages its own redelivery attempts. The shipping fee (MXN \$350) is non-refundable.

Example: On a MXN \$2,500 order, you would receive a refund of MXN \$2,500 minus the MXN \$350 shipping fee. Net refund: MXN \$2,150.

Rescheduling: If you would like to reschedule your own-courier delivery rather than cancel, please contact us within 2 hours of the failed attempt. Rescheduling is subject to courier availability and no additional delivery fee will be charged for one rescheduled attempt.

6. Order Cancellations

You may request cancellation of your order, subject to the following conditions: cancellations must be requested before your order has been dispatched. If your order has already been dispatched, cancellation is no longer possible.

If your delivery was via own courier (Cancún / Riviera Maya) and cancellation is approved before dispatch: full refund of the order value. If your delivery was via express courier (FedEx / DHL) and the order has already been handed to the carrier: refund of the order value minus the shipping fee (MXN \$350).

Refunds are processed within 5–10 business days, subject to your bank or payment provider's processing times. To request a cancellation, contact us immediately via WhatsApp or email (see Section 11).

7. Prescription Validation Exception

If your order includes a prescription-required medication and: a valid prescription is not provided, or the prescription is rejected during our validation process, or the order cannot be legally fulfilled for regulatory reasons, the affected item or full order will be cancelled and a full refund issued to your original payment method. The shipping fee may be waived at MedicaShop's discretion in these cases.

8. Fulfillment Errors

If you receive an incorrect item or a product that was damaged during delivery, MedicaShop may, at its discretion, issue a replacement or refund following verification.

Claims must be submitted within 24 hours of delivery and must include photographic evidence. Claims submitted after this window will not be accepted.

9. Non-Refundable Items

Under Mexican sanitary regulations, medicines that have left the pharmacy's controlled custody cannot be returned to saleable inventory, as their storage conditions, integrity, and chain of custody can no longer be verified.

This does not prevent a refund or replacement where the product was defective, expired, incorrectly supplied, subject to recall, or otherwise did not comply with the agreed conditions of sale.

The following are not eligible for refund under any circumstances: dispensed prescription medications, controlled substances, over-the-counter products (opened or unopened), items with broken seals or missing components, shipping fee (MXN \$350) for orders shipped via express courier (FedEx / DHL), and failed delivery fee for own-courier deliveries (Cancún / Riviera Maya).

This section applies to products already physically dispensed and delivered. Orders that cannot be fulfilled due to prescription or regulatory issues are governed by Section 7.

10. Force Majeure

MedicaShop shall not be liable for delays or failures to deliver orders resulting from circumstances beyond its reasonable control, including but not limited to natural disasters, severe weather events, government-imposed restrictions, power outages, or platform failures caused by third-party providers. In such cases, MedicaShop will make reasonable efforts to reschedule or fulfill the service as soon as conditions permit.

11. Contact Us

To request a cancellation, report a delivery issue, or ask about your order:

Email: support@medicashop.mx

WhatsApp: +52 998 343 8010

Hours: Monday – Sunday, 8:00 AM – 8:00 PM (EST)

Operated by: FarmaKiosk S. de R.L. de C.V.

This policy is available in English and Spanish. In case of discrepancy, the English version prevails.

VERSIÓN EN ESPAÑOL

1. Regla general — Todas las ventas son definitivas

Debido a los requisitos de salud, seguridad y regulación aplicables a los productos farmacéuticos, todas las ventas son definitivas. MedicaShop no acepta devoluciones ni emite reembolsos por productos de venta libre, abiertos o sin abrir, salvo en las circunstancias específicas descritas a continuación.

Esta política cubre los pedidos de medicamentos realizados a través de MedicaShop.mx. Los cargos por consulta médica se rigen de manera independiente por la Política de Reembolsos y Cancelaciones de DoctorNow.

2. Envío y entrega — Cómo funciona

Cancún y Riviera Maya — Mensajería propia (sin costo)

Contamos con nuestra propia flota de mensajeros para todas las entregas dentro de Cancún y la Riviera Maya. El servicio de entrega es completamente gratuito. El cliente selecciona una ventana de entrega al momento de realizar su pedido. La mayoría de los pedidos se entregan en menos de 1 hora a partir del despacho. Los tiempos de entrega pueden variar por tráfico, ruta u otras condiciones operativas.

Islas y resto de México — Paquetería express (FedEx / DHL) — costo MXN \$350

Los pedidos con destino a Cozumel, Isla Mujeres, Chetumal y cualquier otro destino fuera de nuestra zona local se envían a través de FedEx o DHL Express. El costo de envío es de MXN \$350 y se cobra al momento de realizar el pedido. Siempre seleccionamos el servicio más rápido disponible. Tiempo estimado: 1 a 2 días hábiles adicionales a partir de la recolección.

Importante: Los pedidos realizados después del horario de corte (generalmente el viernes por la tarde) pueden no procesarse hasta el lunes siguiente, con entrega posible hasta el miércoles. Te notificaremos el tiempo estimado al confirmar tu pedido.

3. Costo de envío — No reembolsable

El costo de envío de MXN \$350 aplica únicamente a pedidos enviados por paquetería (FedEx / DHL). Las entregas con mensajería propia en Cancún y Riviera Maya son gratuitas y no generan este cargo.

Una vez que el pedido ha sido entregado a la paquetería, el costo de MXN \$350 no es reembolsable bajo ninguna circunstancia, independientemente del motivo de cancelación.

4. Entrega en hoteles y alojamientos — Responsabilidades del cliente

En cuanto tu pedido esté en camino, recibirás una notificación por WhatsApp. Deberás: notificar al conserje, recepción o seguridad de tu hotel; asegurarte de que autoricen el ingreso del mensajero; y estar disponible en el teléfono proporcionado al momento del pedido.

La mayoría de los hoteles no permiten el ingreso de mensajeros externos sin autorización previa del huésped. Es tu responsabilidad gestionar este acceso antes de que llegue el mensajero.

Tiempo de espera del mensajero: Nuestro mensajero esperará hasta 15 minutos en la entrada. Si no se otorga acceso ni es posible comunicarse contigo, la entrega se registrará como fallida y el mensajero se retirará.

5. Cargo por entrega fallida

Si un intento de entrega falla porque no notificaste al hotel, no estabas disponible o no fue posible comunicarse contigo:

Entrega con mensajería propia — Cancún y Riviera Maya

Reembolso completo del valor del pedido, menos un cargo por entrega fallida del 10% (mínimo MXN \$150, máximo MXN \$350).

Ejemplo: Pedido de MXN \$2,500 — reembolso de MXN \$2,500 menos MXN \$250. Reembolso neto: MXN \$2,250.

Entrega por paquetería — Islas y resto de México

Reembolso completo del valor del pedido. No se cobra cargo por entrega fallida. El costo de envío (MXN \$350) no es reembolsable.

Ejemplo: Pedido de MXN \$2,500 — reembolso de MXN \$2,500 menos MXN \$350. Reembolso neto: MXN \$2,150.

Reprogramación: Comunícate en las 2 horas siguientes al intento fallido. Un reintento gratuito sujeto a disponibilidad.

6. Cancelación de pedidos

La cancelación debe solicitarse antes del despacho. Una vez despachado, no es posible cancelar.

Mensajería propia — cancelación antes del despacho: reembolso completo. Paquetería — ya entregado al operador: reembolso menos MXN \$350 de envío.

Los reembolsos se procesan en 5 a 10 días hábiles. Contáctanos por WhatsApp o correo electrónico (ver Sección 11).

7. Excepción por validación de receta

Si no se proporciona receta válida, es rechazada, o el pedido no puede surtir legalmente, se emitirá reembolso completo. El costo de envío podrá eximirse a discreción de MedicaShop.

8. Errores en el surtido

El reporte debe realizarse en las 24 horas siguientes a la entrega con evidencia fotográfica. MedicaShop podrá emitir reemplazo o reembolso a su discreción. No se aceptan reclamaciones fuera de ese plazo.

9. Conceptos no reembolsables

De conformidad con la regulación sanitaria mexicana, los medicamentos que han salido de la custodia controlada de la farmacia no pueden reintegrarse al inventario disponible para venta, ya que sus condiciones de almacenamiento, integridad y cadena de custodia no pueden seguir siendo garantizadas.

Lo anterior no impide un reembolso o reposición cuando el producto sea defectuoso, esté vencido, haya sido surtido incorrectamente, sea objeto de retiro del mercado, o no cumpla con las condiciones de venta acordadas.

No son elegibles para reembolso: medicamentos con receta ya dispensados, sustancias controladas, productos de venta libre (abiertos o sin abrir), artículos con sellos rotos, costo de envío MXN \$350 por paquetería, y cargos por entrega fallida con mensajería propia.

Esta sección aplica a productos ya dispensados y entregados físicamente. Los pedidos que no puedan surtir por causas de receta o regulatorias se rigen por la Sección 7.

10. Fuerza mayor

MedicaShop no será responsable por demoras o incumplimientos derivados de circunstancias fuera de su control razonable, incluyendo desastres naturales, fenómenos meteorológicos, restricciones gubernamentales, cortes de energía o fallas de plataforma de terceros. En tales casos, MedicaShop realizará esfuerzos razonables para reprogramar o completar el servicio.

11. Contáctanos

Para solicitar una cancelación, reportar un problema con tu entrega o consultar el estado de tu pedido:

Correo: support@medicashop.mx

WhatsApp: +52 998 343 8010

Horario: Lunes a domingo, 8:00 a.m. – 8:00 p.m. (EST)

Operado por: FarmaKiosk S. de R.L. de C.V.

Esta política está disponible en inglés y español. En caso de discrepancia, la versión en inglés prevalece.