# Preguntas frecuentes

## Acerca de su beneficio de artículos de venta libre

### ¿Existe una política de devoluciones?

Debido a la naturaleza personal de los productos, no se permiten devoluciones ni cambios. Si no ha recibido su pedido o si recibió un artículo defectuoso o dañado, llame a OTC Health Solutions al **1-888-628-2770** (TTY 711) dentro de los 30 días posteriores de haber realizado su pedido para obtener un artículo de reemplazo.

### ¿Dónde puedo encontrar mi número de identificación de miembro?

Su número de identificación de miembro se encuentra en el frente de su tarjeta de identificación de miembro de Devoted Health.

### ¿A cuánto asciende mi beneficio de OTC?

El monto depende del plan que elija. Para averiguar cuánto recibe cada trimestre (cada 3 meses), consulte los documentos de su plan, envíenos un mensaje de texto al **866-85** o llámenos al **1-800-338-6833** (TTY 711).

### ¿Con qué frecuencia puedo usar mi beneficio OTC?

Puede usar su beneficio de OTC varias veces durante el trimestre, siempre y cuando no supere el monto de su beneficio.

### ¿Puedo transferir cualquier monto del beneficio no utilizado al próximo trimestre?

No. Los montos de beneficios no utilizados no se transfieren al siguiente trimestre. Los nuevos trimestres comienzan en enero, abril, julio y octubre.

### ¿Puedo pedir más de la cantidad de mi beneficio?

No. Puede solicitar el monto de su beneficio en línea o por teléfono. En una tienda participante, puede obtener más que el monto de su beneficio y pagar la diferencia de su bolsillo.

*La lista de artículos está sujeta a cambios. En caso de que un artículo se quede sin existencia, se sustituirá un artículo de valor similar o mayor en su pedido. Si un artículo es retirado por el fabricante por cualquier motivo, se retirará de la oferta de productos de inmediato.

# Preguntas frecuentes

## Acerca de los artículos de este catálogo

### ¿En las tiendas están todos los artículos disponibles?

No todos los artículos están disponibles en las tiendas. Los artículos marcados con un 🚚 solo se pueden pedir por teléfono o en línea.

### ¿Existe un límite en la cantidad de artículos que puedo pedir?

No hay límite en la cantidad de artículos que puede pedir. Pero no puede pedir más de 9 unidades de un solo artículo en un trimestre. Hay algunos productos seleccionados que tienen límites especiales y estos están marcados con una ★ o un ■.

### ¿Dónde puedo obtener más información sobre los productos, como las listas de ingredientes?

Visite **es.cvs.com/?icid=cvsheader:spanish** y use el número SKU que aparece con su producto para encontrar el artículo que busca.

## Pedidos por teléfono y en línea

### ¿Cómo confirmo que se realizó mi pedido?

Una vez que se complete su pedido, recibirá un número de confirmación.

### ¿Puedo cancelar mi pedido una vez realizado?

Solo si realizó el pedido hace menos de 30 minutos. Una vez que hayan pasado más de 30 minutos, no puede cancelar su pedido.

### ¿Puedo rastrear mis pedidos?

¡Sí! Puede obtener información de seguimiento por correo electrónico o mensaje de texto. Cuando realice su pedido, simplemente hágale saber a su agente que le gustaría recibir alertas y él/ella podrá asegurarse de que tenga la opción habilitada.

### ¿Cómo se enviará mi pedido y cuánto tardará?

Los artículos se envían a través de USPS sin cargo para usted. La entrega generalmente demora de 5 a 7 días, aunque demora un poco más en tiempos de mucho trabajo. Los pedidos que se envían a Hawái pueden demorar hasta 21 días.

# Preguntas frecuentes

## **Uso de su beneficio en la tienda** (no disponible en Hawái)

### ¿En qué tiendas puedo comprar con este beneficio?

Puede usar su beneficio en ciertas tiendas CVS Pharmacy®, CVS Pharmacy y mas® y Navarro®. No todas las tiendas CVS participan. Encuentre la tienda más cercana en **es.cvs.com/otchs/devoted/storelocator**.

### ¿Cómo puedo encontrar los artículos elegibles en la tienda?

Busque “OTCH” en la etiqueta del estante, seguido del número SKU de 6 dígitos. Para asegurarse de que es el producto correcto, verifique que el número de SKU coincida con lo que se indica en este catálogo.

## Salud digestiva

| CÓDIGO | SKU | PRODUCTO - TAMAÑO |
|---|---|---|
| D10 | 958326 | FIBRA DIARIA SIN AZÚCAR - 10 OZ |
| D11 | 348639 | COMPRIMIDOS LAXANTES DE BISACODILO - 25 UI |
| D12 | 672550 | TABLETAS ANTIDIARREICAS - 12 UNIDADES |
| D13 | 703368 | BISMUTO ROSADO, TABLETAS MASTICABLES - 30 |
| D14 | 690256 | TABLETAS PARA EL CONTROL DE LA ACIDEZ - 30 |
| D15 | 139139 | TABLETAS PARA EL MAREO - 12 UNIDADES |

### ¿Cómo puedo pagar usando el beneficio?

Vaya a cualquier caja registradora y entregue al cajero su tarjeta de identificación de miembro de Devoted Health.