

## Preguntas frecuentes

### ¿Cuántos pedidos puedo realizar?

Su beneficio es trimestral y tiene un límite de tres pedidos por trimestre.

### ¿Se pueden transferir los montos del beneficio no utilizados al siguiente período de beneficios?

No, los montos del beneficio trimestral no utilizados no se transfieren al siguiente trimestre. El beneficio trimestral se basa en un trimestre del año calendario: de enero a marzo, de abril a junio, de julio a septiembre y de octubre a diciembre.

### ¿En cuánto tiempo recibiré mi pedido?

Recibirá su pedido en unos 14 días.

### ¿Existe una política de devoluciones?

Debido a que los productos son para uso personal, no se admiten cambios ni devoluciones. Si no recibió su pedido o si recibió un artículo dañado o incorrecto, llame a OTCHS al **1-833-331-1573 (TTY: 711)** dentro de los 30 días de haber recibido el pedido. Le enviaremos un artículo de reemplazo. No se permiten otras devoluciones o cambios.

### ¿Qué ocurre si uno de los artículos que solicité o quiero solicitar está agotado?

- Si el artículo está agotado cuando intenta hacer un pedido, no podrá solicitarlo.
- Si luego de pedir un artículo este se agota, lo procesaremos como pedido pendiente y se lo enviaremos en cuanto esté disponible.
- Si tiene un correo electrónico asociado a su cuenta para productos sin receta, recibirá un correo electrónico en el que se le informará que el producto está demorado.
- Si se envían sus artículos y faltan algunos, estos figurarán en la nota de empaque.

- Puede llamar al Departamento de Servicios al Cliente de OTCHS al **1-833-331-1573 (TTY: 711)** para consultar por el estado del pedido o solicitar un pedido de reemplazo.

Esto vale para los pedidos por teléfono y en línea.

### Cuando esté en la tienda, ¿puedo adquirir artículos que no están en el catálogo, pero que son similares a los que sí están?

Solo puede adquirir los artículos que cumplen con los requisitos que se enumeran en el catálogo de productos sin receta aprobado. El código del artículo y el número de referencia (SKU) deben ser iguales para que el artículo esté cubierto por el beneficio en productos sin receta.

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

You can only cancel orders within 30 minutes after being placed online or over the phone.

### ¿Cómo verifico que mi pedido está confirmado?

Cuando el pedido está completado, recibirá un número de confirmación. Asegúrese siempre de recibir y guardar su número de confirmación.

### ¿Puedo hacer el seguimiento de mi pedido?

Puede optar por recibir información de seguimiento a través de un correo electrónico o un mensaje de texto. Solo tiene que informárselo al agente de OTCHS cuando realice el pedido. Si hace un pedido en línea, automáticamente recibirá información de seguimiento.

### ¿Cómo puedo obtener otra copia del catálogo?

Recibirá una versión digital del catálogo con cada correo electrónico o mensaje de texto de seguimiento. También puede llamar a Servicios al Cliente de Aetna®, al número que figura en su tarjeta de identificación, para solicitar una copia.

## ¿Dónde puedo obtener más información sobre los productos?

El catálogo incluye números de referencia (SKU). Puede usarlos en CVS.com para obtener imágenes e información adicional de los productos, como los ingredientes.

## ¿Cómo enviarán los artículos?

Los artículos se envían a su domicilio o apartado postal a través de USPS, sin ningún costo adicional para usted. El plazo de entrega es de unos 14 días.

## ¿A quién puedo llamar si tengo alguna pregunta?

Puede llamar a OTCHS al **1-833-331-1573 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local (excepto Hawái).

## ¿Dónde puedo encontrar el catálogo en línea?

Para encontrar el catálogo que corresponde a su plan, siga estos pasos:

1. **Acceda a la URL correspondiente para dirigirse a la página de inicio.**  
[AetnaMedicare.com/OTCCatalog](https://AetnaMedicare.com/OTCCatalog)
2. **En la página de inicio, seleccione el año del plan 2023.**
3. **En el menú desplegable, seleccione el estado y el condado que correspondan.**
4. **En el menú desplegable, seleccione el nombre del plan. Todos los documentos del plan correspondientes aparecerán debajo.**
5. **Haga clic en el catálogo de productos sin receta para 2023 para abrirlo y verlo en línea.**

