
REFUND & CANCELLATION POLICY

MedicaShop.mx

Last updated: April 2026

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.

2. Shipping & Delivery — How It Works

We offer two delivery methods depending on your location:

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

When delivering to a hotel, resort, or gated accommodation, the following conditions apply:

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.

Important: 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

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).

10. Medical Consultation Fees

Consultation fees are non-refundable once the consultation has been completed. The prescription issued during a consultation constitutes a delivered service and is valid at any pharmacy in Mexico, regardless of whether the patient chooses to purchase medication through MedicaShop.

If a consultation does not take place due to technical issues or physician unavailability, the consultation fee will be fully refunded to the original payment method.

Missed or abandoned consultations may not be eligible for refund.

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.

POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y CANCELACIONES

MedicaShop.mx

Última actualización: abril de 2026

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.

2. Envío y entrega — Cómo funciona

Ofrecemos dos modalidades de entrega según tu ubicación:

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, que puede incluir entrega al día siguiente según disponibilidad. Una vez entregado a la paquetería, los tiempos quedan sujetos a sus procesos internos. Tiempo estimado: 1 a 2 días hábiles adicionales a partir de la recolección.

Importante: Los pedidos realizados después del horario de corte de la paquetería (generalmente el viernes por la tarde) pueden no ser recolectados hasta el siguiente día hábil. Por ejemplo, un pedido realizado el viernes a las 7:00 PM puede ser recolectado el sábado por la mañana, pero la paquetería no lo procesará hasta el lunes. En ese caso, la entrega podría llegar 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 envío de MXN \$350 no es reembolsable bajo ninguna circunstancia, independientemente del motivo de cancelación.

4. Entrega en hoteles y alojamientos — Responsabilidades del cliente

Para entregas en hoteles, resorts o alojamientos con acceso controlado, aplican las siguientes condiciones:

En cuanto tu pedido esté en camino, recibirás una notificación por WhatsApp de parte de MedicaShop. En ese momento deberás: notificar al concierge, recepción o seguridad de tu hotel que MedicaShop está en camino con tu pedido; asegurarte de que el personal autorice el ingreso de nuestro mensajero a las instalaciones o reciba el paquete en tu nombre; y estar disponible y localizable en el número telefónico proporcionado al momento del pedido durante la ventana de entrega.

Importante: La mayoría de los hoteles y resorts de la región no permiten el ingreso de mensajeros externos ni la recepción de paquetes sin autorización previa del huésped. Es responsabilidad del cliente gestionar este acceso antes de que llegue el mensajero.

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

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, aplica lo siguiente según el método de entrega de tu pedido:

Entrega con mensajería propia — Cancún y Riviera Maya

Tu pedido de medicamentos será reembolsado en su totalidad al método de pago original. Se cobrará un cargo por entrega fallida equivalente al 10% del valor del pedido (mínimo MXN \$150, máximo MXN \$350). El servicio de entrega es gratuito, por lo que no se descuenta ningún costo de envío adicional.

Ejemplo: En un pedido de MXN \$2,500, recibirías un reembolso de MXN \$2,500 menos un cargo por entrega fallida de MXN \$250. Reembolso neto: MXN \$2,250.

Entrega por paquetería — Islas y resto de México (FedEx / DHL)

Tu pedido de medicamentos será reembolsado en su totalidad al método de pago original. No se cobra cargo por entrega fallida, ya que la paquetería gestiona sus propios reintentos de entrega. El costo de envío (MXN \$350) no es reembolsable.

Ejemplo: En un pedido de MXN \$2,500, recibirías un reembolso de MXN \$2,500 menos el costo de envío de MXN \$350. Reembolso neto: MXN \$2,150.

Reprogramación de entrega: Si deseas reprogramar tu entrega con mensajería propia en lugar de cancelar, comunícate con nosotros dentro de las 2 horas siguientes al intento fallido. La reprogramación está sujeta a disponibilidad y no se cobrará cargo adicional por el primer reintento.

6. Cancelación de pedidos

Puedes solicitar la cancelación de tu pedido bajo las siguientes condiciones: la cancelación debe solicitarse antes de que el pedido haya sido despachado. Si el pedido ya fue despachado, no es posible cancelarlo.

Si tu entrega era con mensajería propia (Cancún / Riviera Maya) y la cancelación es aprobada antes del despacho: reembolso completo del valor del pedido. Si tu entrega era por paquetería (FedEx / DHL) y el pedido ya fue entregado al operador: reembolso del valor del pedido menos el costo de envío (MXN \$350).

Los reembolsos se procesan en un plazo de 5 a 10 días hábiles, sujeto a los tiempos de procesamiento de tu banco o proveedor de pago. Para solicitar una cancelación, comunícate con nosotros de inmediato por WhatsApp o correo electrónico (ver Sección 11).

7. Excepción por validación de receta médica

Si tu pedido incluye un medicamento que requiere receta médica y: no se proporciona una receta válida, o la receta es rechazada durante nuestro proceso de validación, o el pedido no puede completarse por razones legales o regulatorias, el artículo afectado o la totalidad del pedido será cancelado y se emitirá un reembolso completo al método de pago original. El costo de envío podrá ser eximido a discreción de MedicaShop en estos casos.

8. Errores en el surtido

Si recibes un producto incorrecto o un artículo dañado durante la entrega, MedicaShop podrá, a su discreción, emitir un reemplazo o reembolso previa verificación del caso.

El reporte debe realizarse dentro de las 24 horas posteriores a la entrega e incluir evidencia fotográfica. No se aceptarán reclamaciones fuera de este plazo.

9. Conceptos no reembolsables

Los siguientes conceptos no son elegibles para reembolso bajo ninguna circunstancia: medicamentos con receta ya dispensados, sustancias controladas, productos de venta libre (abiertos o sin abrir), artículos con sellos rotos o componentes faltantes, costo de envío (MXN \$350) para pedidos enviados por paquetería (FedEx / DHL), y cargos por entrega fallida para entregas con mensajería propia (Cancún / Riviera Maya).

10. Costo de consulta médica

El costo de la consulta no es reembolsable una vez que la consulta ha sido completada. La receta emitida durante la consulta constituye un servicio entregado y es válida en cualquier farmacia de México, independientemente de si el paciente decide comprar medicamentos a través de MedicaShop.

Si la consulta no se lleva a cabo por problemas técnicos o falta de disponibilidad del médico, el costo de la consulta se reembolsará en su totalidad al método de pago original.

Las consultas perdidas o abandonadas pueden no ser elegibles para reembolso.

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.