



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

OBJETIVO

El objetivo de estas políticas es establecer pautas para la devolución de medicamentos, manejar un tiempo determinado para el reporte de novedades de los pedidos despachados y cambiar el concepto de las devoluciones por fechas de vencimiento y baja rotación.

DEVOLUCIÓN POR FECHAS DE VENCIMIENTO

*Teniendo en cuenta las políticas de los proveedores de la empresa Empresa de **DISMHECOL S.A.S.**, por las cuales estamos supeditados y dependiendo de si aceptan o no las devoluciones por fechas de vencimiento; así también nuestra empresa **NO** recibirá devoluciones que le generen pérdidas, por tanto deberán ser autorizadas por el jefe del Departamento Comercial de acuerdo a su criterio y estableciendo las políticas de quien nos provee. Las devoluciones por vencimiento deben informarse a la empresa e un tiempo mínimo de cuatro (4) meses antes, mismos que al ser recibidos tendrán una depreciación del 30%.*

Por ningún motivo aceptamos devoluciones de PRODUCTOS CONTROLADOS debido a disposiciones gubernamentales, serán aceptados VENCIDOS y únicamente para su destrucción con cargo a Nota "0".

DEVOLUCIÓN POR BAJA ROTACIÓN:

Las devoluciones por baja rotación serán analizadas por parte del jefe de almacén de la empresa y el jefe de compras de la misma, quienes dispondrán si se puede aceptar o no teniendo en cuenta las políticas internas de la empresa; en el caso puntual de que el producto a devolver hubiera sido

*Solicitado sobre pedido, éste **NO** será recibido por baja rotación, ya que la rotación del medicamento es responsabilidad del cliente.*

El medicamento que sea aceptado debe tener una vida útil no inferior a 12 meses para su posterior comercialización.

No se aceptan devoluciones por terminación de contratos, convenios de dispensación y/o comerciales que sean realizados con terceros.



RECLAMOS Y NOVEDADES POR MERCANCÍA DESPACHADA

*Si existe alguna novedad por parte del cliente con el pedido que solicitó, todas las quejas y reclamos serán atendidas dentro de las primeras **72** horas después de haber recibido el pedido, ya que esto nos facilitará el seguimiento y la pronta solución del caso; si la novedad la reportan después del tiempo establecido, no se tendrá en cuenta.*

Serán aceptados medicamentos cuya evidencia de adquisición sea nuestra empresa en los siguientes casos: Medicamentos con defectos de calidad, mercancía averiada por transporte, error en toma de pedido, error de digitación, mal despacho. (Se debe informar en el plazo estipulado)

Informar novedades: Teléfonos: (092)7299961 CEL : 317-4321115 – 3136284535 o al correo que aparece al pie de la página.

MEDICAMENTOS QUE REQUIEREN CADENA DE FRÍO

*Los medicamentos que deben mantenerse refrigerados **NO se aceptan devoluciones**, por cuanto no se garantiza que se haya respetado la cadena de frío que puede generar deterioro en el producto.*

Serán aceptadas las devoluciones por avería, siempre y cuando se pueda evidenciar. Por tanto, el cliente lo debe reportar el mismo día en que recibe el producto, con el fin de medirle la trazabilidad al despacho del mismo; en caso contrario no será aceptado. Bajo ninguna otra circunstancia se aceptará devolución de este tipo de medicamentos debido a que son susceptibles de alterar sus propiedades farmacológicas, fisicoquímicas y de esterilidad cuando se rompe la Cadena de Frío.

TIEMPOS DE RESPUESTA PARA PEDIDOS NO PROGRAMADOS

DISMHECOL S.A.S. se compromete a darle diligencia a los productos solicitados que no están programados y se tengan en inventarios en un lapso no mayor a 36 horas.

Los medicamentos que no se tengan en inventarios o que no están dentro de nuestro stock para entrega oportuna serán reportados inmediatamente por correo electrónico como evidencia de la diligencia en el trámite.

Para emitir una respuesta exacta de cuanto demora la entrega en la consecución positiva o negativa será reportada dentro de un tiempo no mayor de 2 horas.



Los pendientes o medicamentos por entregar serán cubiertos dentro de las 36 horas hábiles después del reporte.

Si son productos que se trabajan a pedido exclusivos para ese cliente tales como preparaciones magistrales, medicamentos éticos ó comerciales NO recibirá devoluciones.

Productos vencidos o con una vida útil menor a tres (3) meses. Esta mercancía puede ser recibida, en cumplimiento de la Resolución No. 371 de 2009 del Ministerio de Medio Ambiente (productos vencidos que deben ser destruidos técnicamente), pero SIN GENERAR NOTA CRÉDITO. El cliente nos debe informar la fecha de envío y la relación de productos para destrucción.

MÓNICA SORAYA GUERRERO CUAYAL
Representante legal

Dismhecol