

	PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE [SC]	Código: PO-SC-01	
	POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN	Versión: 02	Fecha: 27-12-2021
		Página 1 de 4	

1 OBJETIVO

Orientar el manejo de las devoluciones de los clientes a Disfarma GC SAS, describiendo las premisas de aceptación y/o rechazo de la devolución con sus respectivos tiempos y condiciones.

2 ALCANCE

Aplica para todos los clientes de DISFARMA, de las UEN Distribuidora y Hospitales.

3 DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Devolución:** Reintegro total o parcial de los productos de una venta.
- **UEN:** Unidad Estratégica de negocio

4 POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

Disfarma está comprometida con el servicio, por eso los tiempos de respuesta a sus Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos son nuestra prioridad, en cuyo caso nos comprometemos a que cada requerimiento tendrá un número de caso asignado para su solución. Disfarma dentro de sus servicios posventa tiene como premisas las siguientes políticas.

Las ventas de DISFARMA GC S.A.S son definitivas, NO se reciben devoluciones a excepción de lo siguiente:

- Error en el pedido:** Se debe informar en un tiempo máximo de 72 horas para hacer válida la solicitud a falta de lo cual Disfarma quedará eximida de toda responsabilidad y la solicitud no será procedente.
- Error de facturación:** Apreciado cliente, si el error se presenta por parte de Disfarma, se asumen los costos de fletes, si es por parte del cliente, el cliente es quien asume los costos de los fletes hacia el lugar de origen. Solo es admitida una devolución por mes por error del cliente.

Nota: La devolución de medicamentos por error del cliente, se deben realizar durante las 72 horas después de recibida la autorización por el departamento de servicio al cliente; de lo contrario se asumirá como aceptado el producto por parte del cliente.

Luego de la respuesta de aceptado o rechazado el cliente tiene hasta 72 horas para devolver la mercancía o solicitar revisar nuevamente su caso, en caso opuesto se da como aceptado su requerimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Aprendiz de Calidad	Director Comercial Coordinador de Calidad	Comité de Calidad

	PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE [SC]	Código: PO-SC-01	
	POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN	Versión: 02	Fecha: 27-12-2021
		Página 2 de 4	

- c. Error de averías durante el transporte:** Apreciado cliente, en caso de avería se debe dejar la observación en la guía dado que su reclamación depende de ello, recuerde que se asume como firma de recibido a conformidad por parte de la transportadora cuando usted no especifica observaciones sobre la misma.

Nota: Las cadenas de frío tienen tiempo de entrega igual o inferior a 48 horas, se debe verificar por parte del cliente la temperatura y estado antes de cualquier reclamación con las herramientas idóneas y exigidas por la ley (Ver manual del cliente guía del usuario.)

- d. Fecha de vencimiento inferior a la autorizada:** Apreciado cliente, en el caso de la unidad de negocios de la distribuidora NO se aceptan devoluciones por fechas de vencimiento inferior a un año, si el cliente manifestó mediante soporte la aceptación de los productos solicitados.

Nota: Solo en la unidad de negocios de hospitales, se recibe la mercancía siempre y cuando cuente con carta de compromiso por parte de la empresa y está se podrá recibir con tres meses antes de la fecha de vencimiento, previa manifestación por escrito al correo electrónico servicioalcliente@disfarma.com.co, en el cual se debe especificar, fecha de compra, factura de venta, número de lote y fecha de vencimiento.

- e. Calidad de los productos (Defectos de laboratorio):** Se reciben medicamentos por pérdida de la estabilidad físico- química de este bajo los criterios del laboratorio, recibiendo la devolución hasta la vigencia del medicamento.
- f. Requisitos del laboratorio:** En caso de que el ministerio de protección social o el INVIMA dispongan el retiro del producto, o cuando el registro INVIMA se encuentre vencido o cancelado y no se cuente con carta de agotamiento de existencias.

PUNTOS A TENER EN CUENTA

- Las devoluciones realizadas sin autorización de DISFARMA serán retornadas al cliente, por lo cual este último deberá asumir los costos de transporte.
- Los productos deben ser devueltos en las mismas condiciones en las que fue entregado, es decir no se recibe en presentaciones diferentes a las facturadas, sellos de seguridad rotos, deterioros en su empaque o envase que evidencie un inadecuado almacenamiento y manipulación. Estos serán revisados y aprobados por la dirección técnica de DISFARMA G.C. S.A.S. Una vez aprobada y revisada la trazabilidad de los productos se generará la respectiva nota crédito, por lo tanto NO se acepta deducir ningún valor hasta tanto la empresa genere la nota.

	PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE [SC]	Código: PO-SC-01	
	POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN	Versión: 02	Fecha: 27-12-2021
		Página 3 de 4	

- No se aceptan devoluciones de medicamentos controlados, cadenas de frío, medicamentos de alto costo, debido a la Resolución 1403 de 2007 emitida por el Ministerio de Protección Social, políticas internas de trazabilidad de los laboratorios y empresas.
- Las devoluciones se deben tramitar con el área de servicio al cliente al correo electrónico servicioalcliente@disfarma.com.co con copia al Asesor Comercial que lo atiende en un término no mayor a 72 horas, donde se debe especificar el motivo de la solicitud, número de factura y copia de la guía de recibido.
- Agradecemos siempre especificar en la guía de la transportadora “Mercancía sin verificar contenido”.
- El porcentaje (%) de acreditación o depreciación, depende del criterio estrictamente dado por el laboratorio en caso de que aplique devolución.

La presente política tiene una vigencia desde la firma del presente documento hasta nuevo aviso.

Firma: _____

Nombre: _____

Cédula: _____

NOTA: La firma de este documento hace constar que entiende la política y todas las premisas contenidas en la misma.

	PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE [SC]	Código: PO-SC-01	
	POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN	Versión: 02	Fecha: 27-12-2021
		Página 4 de 4	

5 CONTROL DE CAMBIOS

Tabla 1.
Control de cambios

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	10/06/2019	Creación de documento
02	27/12/2021	Actualización general del contenido

COPIA NO CONTROLADA