

POLITICAS DE DEVOLUCIONES Y RECLAMOS

Con el fin de establecer unas políticas claras que permitan mejorar cada día la relación con nuestros clientes estamos enviando el presente procedimiento.

1. MERCANCIA AVERIADA

En el momento de recibo de la mercancía por parte de la transportadora debe verificar las cajas de embalaje que se encuentren en buen estado de lo contrario revisará su contenido en presencia del transportador y dejará anotación en la guía de cualquier anomalía que encuentre e informará inmediatamente a MEDISIN FARMA para tramitar su devolución o abstenerse de recibir la mercancía averiada.

Dentro de los tres días hábiles siguientes al recibo de la mercancía podrá notificar por teléfono o por escrito, cualquier anomalía que encuentre al realizar la inspección y recibo, incluyendo los errores por mal despacho; solo dentro de este termino se podrán presentar las reclamaciones y tramitar cambios y devoluciones, pasado este termino la mercancía se considera aceptada.

2. MERCANCIA POR VENCIMIENTO

MEDISIN FARMA aceptará devoluciones por vencimiento hasta con 4 meses de anticipación con previa notificación mediante el envío de relación de los medicamentos a devolver y bajo las siguientes condiciones:

- a) Cuando la compra se haya efectuado a MEDISIN FARMA*
- b) Los productos a devolver por vencimiento deben estar en perfectas condiciones de empaque, en presentación original y sin rotura de sellos de seguridad.*
- c) Recibida la mercancía queda sujeta a verificación y aprobación por parte del laboratorio fabricante, por lo tanto solo puede descontarse de la cartera hasta cuando se haya generado la nota contable y enviada al cliente.*
- d) La valoración de los productos aceptados en la devolución será el que corresponda al precio de venta inicial o el porcentaje del total que el laboratorio reconozca por tratarse de medicamentos institucionales.*

3. PRODUCTOS QUE NO SE ADMITEN DEVOLUCIONES

- a) *No se aceptan devoluciones de productos por baja rotación*
- b) *Productos deteriorados por problemas de almacenamiento*
- c) *Productos con cadena de frío*

4. PROCEDIMIENTO PARA RECEPCION DE DEVOLUCIONES

- a) *Solicitar al representante inspeccionar físicamente los medicamentos a devolver o informar a la oficina principal enviando relación al correo electrónico medisyn@hotmail.com*
- b) *La relación que debe elaborarse debe tener los siguientes datos: fecha de compra, numero de factura, valor de compra, valor total, nombre del producto, concentración, laboratorio, cantidad en presentación original y fecha de vencimiento.*
- c) *El representante comercial diligenciará formato de devolución en original y copia con todos los datos, el cual será firmado por ambas partes y dejará el original para que sea enviado junto con los medicamentos y la copia para el archivo del cliente.*
- d) *Los productos sujetos a devolución deben enviarse a la oficina principal en la CALLE 48 No22-22 Barrio la Concordia, Bucaramanga bajo su cuenta y riesgo, después de ser diligenciado el documento de devolución por el representante.*
- e) *Los productos deben enviarse por una transportadora reconocida y debidamente empacados*

5. ENVIO DE NOTAS CONTABLES

- a) *Posterior al recibo de la mercancía se envió una nota de aceptación con las novedades encontradas en la inspección y recepción*
- b) *Habiendo aceptado la mercancía y hecho la devolución al laboratorio se envía una nota contable, que puede ser descontada de la cartera vigente en el siguiente pago a realizar.*

CARLOS ENRIQUE GARCES JAIMES - Gerente Comercial