



DFARMA S.A.S.
Distribuidor Farmacéutico de Colombia
NIT: 900.842.653-7

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
Codigo: DFCA – CA50
Fecha: SEPTIMBRE 1-2017 – Revision: ANUAL
Dirigido a: Funcionarios y Clientes
Revisado por : VMORALES

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES DFARMA S.A.S

1.OBJETIVO

Normar y describir el procedimiento para tramitar los cambios y devoluciones de producto en clientes.

2. ALCANCES:

Este documento es para uso y aplicación de todos los gerentes, jefes de área y representante de promoción y ventas, logística, facturación y clientes.

3. CONSIDERACIONES GENERALES:

Nuestra compañía acepta cambios y devolución de los productos que les suministramos, siempre y cuando se cumplan las siguientes Políticas y Condiciones:

Requisitos:

Autorizacion de Devoluciones

- Toda devolución debe ser tramitada a través de nuestro Representante de Ventas en el formato interno de DFARMA SAS llamado "Reporte devolución de Mercancia", UNICO valido para la emisión de notas crédito. La devolución debe haber sido revisada por nuestro representante, y los productos deben estar inalterados y en su envase / empaque original. En el formato adicionalmente deberá describir dentro de las observaciones las condiciones físicas en las cuales recibe el producto.
- El cliente debe indicar el número de la factura correspondiente y soporte físico relacionando producto(s), cantidad(es), lote(s) y vencimiento(s).
- No se aceptará ninguna devolución de producto que no se haya facturado directamente por DFARMA SAS al Cliente que esta solicitando la devolución.
- El cliente solo se podrá descontar las devoluciones una vez haya recibido la nota crédito emitida por DFARMA SAS.

Condiciones de recepcion de Devoluciones

- Formato de devolución debidamente diligenciado por nuestros Representante de Ventas firmado y sellado por el cliente, indicando número de las facturas con las cuales se vendieron los productos. El precio a reconocer en la nota crédito es el indicado en dichas facturas.
- Toda devolución cuya causal sea inherente al manejo inadecuado de inventarios (primeras en expirar-primeras en salir), de almacenamiento, averías o manipulación por parte del Cliente, NO será reconocida a ningún valor.
- El Representante de Ventas no podrá efectuar ningún tipo de liquidación provisional para ninguna devolución.
- Todas las devoluciones que se reciban en la compañía, serán inspeccionadas por control de calidad quien dará su visto bueno para aceptación o rechazo del mismo. En caso de rechazo el producto se devolverá al cliente o se procederá a su destrucción previa aprobación del cliente.



DFARMA S.A.S.
Distribuidor Farmacéutico de Colombia
NIT: 900.842.653-7

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
Codigo: DFCA – CA50
Fecha: SEPTIEMBRE 1-2017 – Revision: ANUAL
Dirigido a: Funcionarios y Clientes
Revisado por : VMORALES

Causales:

Especificaciones:

1. **Producto próximo vencimiento:** Aplica para productos con fecha de vencimiento con tres (3) meses antes de la fecha de expiración declarada en la etiqueta del producto.

Se hará cambio de producto con próximo vencimiento en la cantidad y referencias relacionadas en el formato "Reporte devolución de Mercancía", por un nuevo stock con mayor fecha de expira de acuerdo a disponibilidad de inventario. Se debe coordinar con el representante de ventas la recolección de la mercancía para devolución y la entrega del nuevo stock bajo el concepto de cambio por mercancía con próximo vencimiento.

Si el cliente solicita la liquidación, ésta se realizará al 100% de acuerdo a las condiciones comerciales que fueron otorgadas en el momento de la facturación para todos los casos, incluyendo descuentos especiales, bonificaciones y otras condiciones especiales otorgadas en el momento de la venta.

2. **Producto vencido:** La devolución se recibirá máximo un (1) mes después de vencida la mercancía para ser enviada a destrucción, de acuerdo a nuestra política de calidad. No hay devolución de dinero ni cambio de mercancía.
3. **Producto no solicitado:** Aplica para productos que no estén incluidos en la orden de compra del cliente. Se recibe devolución por este concepto máximo 5 días hábiles después de recibida la mercancía.
4. **Producto descontinuado:** Aplica cuando por decisión de DFARMA SAS, se retira un producto del mercado y se aplicará en la política de devolución numeral 1.
5. **Producto averiado:** Aplica para los productos que se entregan al cliente parcial o totalmente averiados. Se recibe devolución por este concepto máximo 5 días hábiles después de recibida la mercancía. Las devoluciones por avería o por falta de mercancía solo se reconocerán si el destinatario hace constar en la remesa, remisión y/o factura al momento de firmar el recibo de la mercancía.
6. **Baja rotación:** Aplica para productos recientemente codificados y bajo las siguientes condiciones:
 - Que hubiese transcurrido 12 meses después de la fecha recibida.
 - Que durante este tiempo, el cliente no hubiese generado ningún pedido de reposición (orden de compra).
 - Que el producto no presente rotación al menos de un 80% de la cantidad entregada.
 - Que el producto no esté vencido.
7. **Producto retirado del mercado:** Aplica cuando por indicaciones de las autoridades competentes, sea necesario retirar el producto del mercado. Se liquida al precio neto al que fue facturado originalmente.
8. **Entrega extemporanea u orden de compra cerrada:** Aplica cuando la mercancía es entregada posterior a la fecha requerida por el cliente. Se recibe devolución por este concepto máximo 5 días hábiles después de entregada la mercancía.
9. **Producto no conforme por calidad:** Aplica cuando el producto no cumple con las especificaciones de calidad informadas al cliente durante la codificación del mismo. Se liquida al precio neto al que fue facturado originalmente.

NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- Productos entregados con cadena de frío: No se aceptan devoluciones de medicamentos con cadena de frío, (Medicamentos, Biológicos) debido a que no podemos responsabilizarnos, por la temperatura con la cual haya sido manejada la sustancia, desde el momento en que la mercancía es recepcionada en las bodegas del cliente.
- Cuando la compra de productos y/o medicamentos no se ha realizado directamente a DFARMA SAS.



DFARMA S.A.S.
Distribuidor Farmacéutico de Colombia
NIT: 900.842.653-7

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
Codigo: DFCA – CA50
Fecha: SEPTIEMBRE 1-2017 – Revision: ANUAL
Dirigido a: Funcionarios y Clientes
Revisado por : VMORALES

- Cuando el cliente no ha utilizado las Buenas practicas de Almacenamiento como cadena de frio, humedad y temperatura controlada, exposicion a radicacion UV etc.
- Devolución enviada directamente por el cliente sin formato de devolución firmado por el representante de ventas.
- Producto y/o Medicamento alterado o fraudulento.
- Productos averiados, sellos rotos, etiquetas destruidas, daños ocasionados por fuego, humo, agua, adhesivos o sellos ajenos al producto original, letreros o marcaciones en la etiqueta e interior del producto, incompleto y otros factores generados causa de la manipulación ó uso del cliente.
- Producto con envases deteriorados o usados parcialmente, o que presenten abierto el empaque o estuche, o este alterada la cinta o tapa de seguridad.

Cualquier informacion adicional por favor comunicarse a los telefonos de nuestras instalaciones
Tel Cali: 57 (2) 3799840 /41 /42 Ext 111 / Celular 322 2402380 / Email: servicioalcliente@dfarma.co

Cordialmente,

Victoria Eugenia Morales Rojas
Director General y Representante Legal
Email: vmorales@dfarma.co
Cel: +57 322 3456265