	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	POLITICA DE DEVOLUCION			
	Código: P-GCDB-005	Versión:	Fecha: 22-Abril-22	Página 1 de 2

POLITICA DE DEVOLUCION PHARMADIA SAS

La Política de Devolución de productos, que aplica para todos los clientes de Pharmadia Sas., para tener en cuenta y así garantizar un oportuno y eficiente servicio cuando se requiera.

1- Causales y condiciones para aceptación de devoluciones

Pharmadia Sas podrá recibir productos en devolución únicamente por las siguientes causales:

a)- Averías - durante el transporte - productos que presenten averías al momento de la entrega, y que hayan sido verificados en presencia del transportador, deben ser notificadas antes de 24 horas y reportadas en la guía del transportador y vía correo servicioalcliente@pharmadia.com.co. Cuando es fuera de la ciudad se solicita adicionar fotos del estado de los (medicamentos, dispositivos médicos y cosméticos) como evidencia, deben ser devueltos en una bolsa hermética con su respectivo sello, especificación del lote y fecha de vencimiento.

b)- Fecha de Vencimiento - productos con fecha de vencimiento no inferior a 3 meses o según corresponda el caso, siempre que este soportado con el comunicado de compromiso de vencimiento emitido en el momento de la venta. Los productos deben estar en buen estado, sin deterioro ni alteración en su envase o empaque.

c)- Mercancía no solicitada por el cliente - se aceptan devoluciones por esta causa en un plazo máximo de 48 horas, contados a partir de la fecha de despacho de la mercancía, de lo contrario se da por recibida la mercancía a entera satisfacción.

d)- Calidad del producto - producto cuya apariencia física haya sido afectada, siempre y cuando el producto no se encuentre vencido y no se deba a mal manejo por parte del cliente. (Ejemplo: sedimentación, cambio de color, filtración o disminución de volumen).

e)- Razones legales - orden de retiro de un producto del mercado por requerimiento del INVIMA. (Se realizará bajo la autorización de la Gerencia General).

NOTA: En caso de que la devolución cumpla con los parámetros anteriores y sea aceptada por Pharmadia Sas., se procederá a realizar nota contable o reposición del mismo.

2- Causales y condiciones para NO aceptación de devoluciones


a)- Productos que no estén en su empaque original, completos, debidamente sellados, sin alteraciones en su empaque externo.

Calle 134 A No. 19-34 Of. 201 – Bogotá, D.C. – Colombia

PBX: 601 627 6029 – Cel: 311 853 0516

Contáctenos: servicioalcliente@pharmadia.com.co



	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	POLITICA DE DEVOLUCION			
	Código: P-GCDB-005	Versión:	Fecha: 22-Abril-22	Página 2 de 2

- b)- Productos cuyo lote y/o fecha de vencimiento no estén legibles o que no se les pueda hacer trazabilidad en el sistema que maneja Pharmadia Sas.
- c)- No se recibirán productos de cadena de frío en ninguna circunstancia.
- d)- Producto que esté contaminado biológicamente
- e)-Productos parcialmente consumidos

NOTA: Los productos que cumplan con las causales descritas anteriormente en numeral 2, podrán ser recogidos, para ser enviados a destrucción, pero no se procederá a realizar nota crédito a favor del cliente o acuerdo comercial.

3. Formato y Procedimiento.

El único formato valido para la devolución de medicamentos, dispositivos médicos, equipos biomédicos y suplementos nutricionales, por cualquiera de los motivos mencionados es el Devolución cliente, que debe ser solicitado al correo servicioalcliente@pharmadia.com.co, diligenciado completamente con firma para poder realizar el respectivo trámite y el procedimiento establecido según el caso. Si es fuera de la ciudad, se solicita adicionar fotos del estado de los medicamentos y dispositivos médicos y cosméticos y embalaje secundario, como evidencia para trámites de reclamación con el operador logístico, si es el caso.

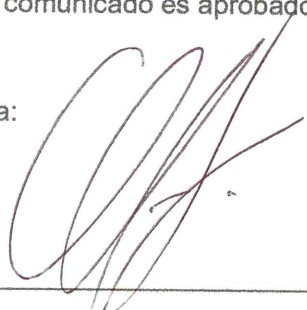
Para realizar sus reportes con respecto a devoluciones enviar los requisitos establecidos a los siguientes correos:

servicioalcliente@pharmadia.com.co

No aplican excepciones a la política establecida, sin ser solicitadas con justa causa y autorizadas por la gerencia general y/o director técnico de Pharmadia Sas.

Este comunicado es aprobado por la gerencia general.

Firma:



Humberto León Torres
Representante Legal
Pharmadia SAS