

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

POLÍTICA

Divulgar a nuestros clientes la directriz organizacional para aceptar y proporcionar un adecuado manejo logístico a los productos que indiquen las causales de devolución establecidos en este documento, como parte integral del servicio farmacéutico que ofrece DISCOLMÉDICA, pensando en la salud de la población y el beneficio empresarial con calidad, atendiendo las peticiones posventa de nuestros clientes, adoptando una filosofía de cooperación basado en el beneficio colectivo de la cadena desabastecimiento.

CAUSALES DE DEVOLUCIÓN

- 1. Errores en Despacho:** Que, por fallas de control interno, se haya entregado un producto no solicitado, que difiera en especificación técnica y/o en exceso de las cantidades solicitadas por el cliente y se informe en un tiempo inferior a las 72 horas siguientes de haberlos recibido.
- 2. Calidad del Producto:** Que el producto entregado presente deterioro (productos averiados; con desperfectos en el empaque, sello o etiqueta) y se notifique en un tiempo inferior a las 72 horas siguientes de haberlos recibido.
- 3. Próximo Vencimiento:** Siempre y cuando no estén marcados como “ uso institucional” y que sean notificados con cuatro (4) meses antes de su caducidad o vencimiento y cuando DISCOLMEDICA haya notificado por escrito otra disposición.

No se aceptan devoluciones por vencimiento de medicamentos de los laboratorios CARLON, LICOL, PROCLIN, MEMPHIS, ANGLOPHARMA, LABQUIFAR, OPHALAC, ECAR, HUMAX, LICOL, VITALIS, BUSIE – RECIFE y la línea VITAFAR.

Nota:

DISCOLMEDICA no cubre gastos de flete por motivo de devolución.

DISCOLMEDICA no hará reintegros de dinero por productos devueltos.

LOS LABORATORIOS han establecido como política de devoluciones aplicar una depreciación del 50% sobre el valor de la compra.



DISCOLMEDICA

CALIDAD Y SERVICIO PENSANDO EN SU SALUD



EL CLIENTE no podrá descontar el valor de la devolución sin la correspondiente nota crédito emitida por DISCOLMEDICA.

Todo producto debe entregarse completo, en envase y presentación original.

La ACEPTACIÓN de la devolución está sujeta a la revisión técnica de los productos. Si se encuentran productos en mal estado por una manipulación inadecuada, la devolución no es aceptada.

No se aceptan devoluciones de:

Productos médico quirúrgicos y dispositivos médicos por próximo vencimiento, vencimiento o baja rotación.

Medicamentos marcados “uso institucional” por próximo vencimiento, vencimiento o baja rotación

Medicamentos de Control especial por próximos vencimientos, vencimientos o baja rotación

Productos refrigerados que requieran preservar la cadena de frío

Medicamentos que se encuentre con sellos rotos, envases comenzados, en mal estado, con marcas especiales y etiquetas destruidas.

Medicamentos, médico-quirúrgicos y dispositivos médicos deteriorados por mala manipulación, almacenamiento, exposición al fuego, humo, agua y factores que determinen el inadecuado almacenamiento de los productos.

Productos antirretrovirales por próximo vencimiento, vencimiento o baja rotación.

Faboterápicos polivalentes Anti alacrán, Antiofídico y productos importados “MEDICAMENTOS VITAL NO DISPONIBLES “por próximo vencimiento, vencimiento o baja rotación



PROCEDIMIENTO

1. **Notificar y radicar la petición o solicitud:** Se debe realizar la notificación de su solicitud o reclamo, teniendo en cuenta la causal de la devolución, adjuntando la relación detallada de los productos a devolver considerando la siguiente información:

Nombre del Producto	Concentración	Presentación	Laboratorio	Cantidad	N° de Lote	N° de Factura
---------------------	---------------	--------------	-------------	----------	------------	---------------

Esta notificación se puede realizar a través de un oficio o a través de nuestro formato de recepción de felicitaciones, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos.

2. **Remitir los productos a devolver:** Se deben entregar los productos en el área de recepción de nuestra bodega.
3. **Recepción Técnica:** Se realiza una verificación técnica de los productos y se valida la solicitud o el reclamo presentado.
4. **Respuesta a la Petición:** En un periodo no superior a 72 horas hábiles, se dará respuesta a su petición, informando el tratamiento a aplicar.
5. **Nota de Devolución:** Si la devolución es aceptada, internamente se realiza la respectiva nota de devolución.
6. **Cierre del tratamiento:** El tratamiento se cerrará cuando el cliente firme la nota de devolución o se haya notificado de la no aceptación a su petición o reclamo.

Si identifica, desviaciones de calidad en el producto, especificaciones técnicas, errores en el servicio de despacho y/o transporte de mercancía o en la atención del personal, DISCOLMÉDICA comprometidos con el mejoramiento de la calidad en la prestación de sus servicios, cuenta con el procedimiento para la gestión y tratamiento a Felicitaciones, Sugerencias, Peticiones, Quejas y Reclamos, y ha dispuesto para la retroalimentación correspondiente los siguientes canales.

comprometidos con el mejoramiento continuo en pro de la satisfacción de nuestros clientes. Para esta gestión puede hacer uso de nuestro buzón de sugerencias, correo electrónico o comunicarse con nuestra oficina, nuestros datos están en el pie de página.

GERENTE



DISCOLMEDICA
CALIDAD Y SERVICIO PENSANDO EN SU SALUD



TRAMITE DE FSPQR



CL NEIVA

Dirección: Calle 12 no. 16 – 73
Teléfono: 8704388 / 8705546 / 8701334
Celular: 3182066844 / 3187347367
@: ventas@discolmedica.com.co / facturacion@discolmedica.com.co

CL VILLAVICENCIO

Dirección: Calle 37 No. 40-30
Teléfono: 6824637 / 6628788 / 6622354
Celular: 3188041481 / 3208908934
@: villavicencio@discolmedica.com.co

CL PITALITO

Dirección: Calle 3 No. 1B -08
Teléfono: 8350661 / 8351087
Celular: 3182066840 / 3112557853
@: pitalito@discolmedica.com.co

CL BOYACA

Dirección: Carrera 10 no. 29 - 38
Teléfono: 7 436371
Celular: 3183611774-3168302020
@: tunja@discolmedica.com.co
logisticatunja.discolmedica@gmail.com

CL CALI

Dirección: Carrera 10 no. 29 - 38
Teléfono: 7 436371
Celular: 3183611774-3168302020
@: tunja@discolmedica.com.co
logisticatunja.discolmedica@gmail.com

CL BOGOTA

Dirección: Carrera 37 # 15 – 24 Pte-Aranda
Teléfono: 7 023267
Celular: 3165239894 / 3173670673
@: bogota@discolmedica.com.co

WWW.DISCOLMEDICA.COM.CO

calidad@discolmedica.com.co

gerencia@discolmedica.com.co