

# POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Mediante este documento se divulga a nuestros clientes los criterios y directrices para determinar la procedencia, requisitos y/o condiciones para dar tratamiento administrativo y logístico a tecnologías en salud o productos farmacéuticos suministrados en el ejercicio de la prestación del Servicio que ofrece DISCOLMÉDICA, que por peticiones o desviaciones, demande la devolución de estos según corresponda a las causales descritas, pensando en la salud de la población, protección del medio ambiente y el beneficio empresarial con calidad, asegurando la atención responsable de la posventa y participación en la gestión posconsumo de los residuos de fármacos o medicamentos vencidos, adoptando una filosofía de cooperación basado en el beneficio colectivo de la cadena de abastecimiento.

## CAUSALES DE DEVOLUCIÓN EN ATENCIÓN POSVENTA

- 1. Errores en Despacho por parte de DISCOLMEDICA:** 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. Defectos en Productos:** Que el producto entregado presente desperfectos en el empaque por sello o etiqueta o presente cualquier tipo de deterioro justificado y se notifique en un tiempo inferior a las 72 horas siguientes de haberlos recibido.
- 3. Productos con Próximo Vencimiento:** No se aceptan devoluciones acordes a lo considerado en el numeral 5.4.1 del Manual de condiciones de la Resolución 1403 del 2007, y acorde a la negociación con los proveedores, en los casos que llegasen a aceptar devoluciones por fecha de vencimiento.

Para efecto de estas tres causales de devolución especificadas, DISCOLMEDICA no hará reintegros de dinero, ni cubre gastos de flete por motivo de devolución.

En ningún caso EL CLIENTE podrá descontar algún valor por devolución sin aceptación, ni 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:

- Ningún producto que requiera preservar la cadena de frío o requiera almacenamiento en rangos de temperatura de refrigeración.
- Medicamentos de Control especial por baja rotación, vencimiento o próximo vencimiento.
- Productos médico quirúrgicos y dispositivos médicos por baja rotación, vencimiento o próximo vencimiento.

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

- Medicamentos marcados “uso institucional” por baja rotación, vencimiento o próximo vencimiento.
- Medicamentos que se encuentre con sellos rotos, envases comenzados, en mal estado, con marcas especiales y etiquetas destruidas.
- Medicamentos, dispositivos 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

## CONDICIONES PARA DEVOLUCIÓN POSCONSUMO

- El cliente o usuario final debe tener en contenedores separados y rotulados las tecnologías caracterizadas como Y3 por laboratorio considerando lo descrito en el capítulo II del decreto 4745 de 2005, decreto 351 de 2014 y resolución 1164 de 2002.
- El cliente debe aplicar el procedimiento que se describe en este documento para realizar la devolución.
- DISCOLMEDICA dispone del espacio para recibir siempre y cuando se cumpla con el procedimiento para la recepción, acopio y gestión segura de estos residuos, se sigan los lineamientos y proporcione la información requerida en medio físico y magnético, se ciña al marco legal vigente para el manejo de los residuos y lo establecido en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, los contenedores que el cliente o usuario final allegue en los meses de mayo y noviembre del año.
- El control y manejo en la fuente y transporte hasta su recepción en nuestro Centro Logístico es responsabilidad del cliente o usuario final cumpliendo lo establecido en el decreto 1076 de 2015, obligaciones legales inherentes a esta responsabilidad como consumidor o usuario final y demás requisitos aplicables para este fin.

## PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN

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 las tecnologías o productos a devolver considerando la siguiente información:

CUM	Nombre del Producto	Concentración	Presentación	Laboratorio	N° de Lote	Fecha Vencimiento	Cantidad	N° de Factura

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

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

- 2. Respuesta a la Petición:** En un periodo no superior a 72 horas hábiles, se dará respuesta a su petición, informando si procede la devolución, el tratamiento y condiciones requeridas según corresponda.
- 3. Remitir los productos a devolver:** Una vez se confirme la aceptación de la devolución, se deben entregar los productos en el área de recepción de nuestra bodega en el Centro Logístico que le atendió.
- 4. Recepción Técnica:** Se realiza una verificación técnica de los productos y se valida la información relacionada y notificada en la solicitud o el reclamo presentado, determinando las acciones pertinentes.

### POSVENTA

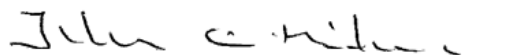
- 5. Nota de Devolución:** Si la devolución es aceptada, el DISCOLMEDICA procederá a realizar la respectiva nota de devolución y si corresponde comunicar el valor de depreciación estimado a aplicar.
- 6. Cierre del tratamiento:** El tratamiento se cerrará cuando el cliente firme la nota de devolución o se haya notificado de la no aceptación a su petición o reclamo.

### POSCONSUMO

- 7. Registro de Recepción y Acopio temporal:** Se realizará registro RH1 que corresponde a la regulación RESPEL, una vez se determine la aceptación, cumplimiento de requisitos y se ubique en el área de Acopio Temporal de Residuos a Disponer.
- 8. Reporte de Entrega ascendente:** Según políticas de devolución de proveedores, se enviarán los reportes de recolección por parte del laboratorio, distribuidor o entidad autorizada para el transporte, tratamiento y disposición final.

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 en pro de la satisfacción de nuestros clientes:

Buzón de sugerencias electrónico en nuestra página web, correo electrónico [sofia@discolmedica.com.co](mailto:sofia@discolmedica.com.co) o comunicarse con nuestra oficina de soluciones al celular 3187346735, nuestros datos están en el pie de página.



GERENTE