

## **DEPARTAMENTO COMERCIAL VENTAS Y CONVENIOS**

### **POLITICAS DE DEVOLUCIONES Y RECLAMOS**

**Definición:** Establece los lineamientos del procedimiento para la aceptación, validación de devoluciones y gestión de reclamos por errores en los despachos de productos adquiridos por parte de clientes institucionales con venta directa y con convenios.

**Objetivo:** gestionar el proceso de devolución y reclamos por parte de clientes institucionales y convenios de venta directa, con el fin de establecer unas políticas claras que permitan mejorar cada día la relación con nuestros clientes.

### **MERCANCIA AVERIADA**

El responsable del área de recepción del cliente, en el momento de recibo de la remesa de la transportadora, verifica 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 SAS para tramitar su devolución o abstenerse de recibir la mercancía averiada.

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

## **MERCANCIA POR VENCIMIENTO**

MEDISIN SAS 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 SAS
- 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.

## **PRODUCTOS QUE NO 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

## **PROCEDIMIENTO PARA ENVIO DE DEVOLUCIONES**

- a)* Solicitar al representante inspeccionar físicamente los medicamentos a devolver o informar a la oficina principal enviando relación al correo electrónico [bodega@medisin.com.co](mailto:bodega@medisin.com.co)

- b)** La relación debe tener los siguientes datos: nombre del producto, concentración, laboratorio, fecha de compra, número de factura, cantidad en presentación comercial, valor de compra, valor total 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, a nombre de la MEDISIN SAS, debidamente empacados, soportados con documento de devolución firmado por el representante comercial y bajo su cuenta y riesgo.

## **RECEPCION DE DEVOLUCIONES Y ENVIO DE NOTAS CONTABLES**

- a)** La mercancía devuelta, es inspeccionada en recepción, por el jefe de bodega de MEDISIN SAS, quien al validar que los productos cumplan las condiciones definidas en este documento procede a hacer ingreso al sistema y envía documentos a compras para gestión con laboratorio, si corresponde y contabilidad para la elaboración de notas contables.
- b)** Posterior al recibo de la mercancía se envía una nota de aceptación con las novedades encontradas en la inspección y recepción.
- c)** 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.

### **GERENTE COMERCIAL**