POLÍTICA DE DEVOLUCIONES



DISTRIBUIDORA PRODIMED

Octubre 2022

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

GESTIÓN FARMACÉUTICA DE COLOMBIA y su establecimiento de comercio DISTRIBUIDORA PRODIMED nace como una iniciativa de un grupo de profesionales comprometidos con la salud y bienestar de la población, siendo nuestra actividad principal el comercio al por mayor y al por menor de productos farmacéuticos, medicinales, cosméticos, artículos de tocador e insumos intrahospitalarios.

Actualmente centramos nuestros esfuerzos en nuevos proyectos de expansión y crecimiento en el campo de los servicios farmacéuticos, concentramos nuestras actividades operativas y administrativas en su Sede Principal, ubicada en el sector de Calasanz.

El Sistema de Gestión de la Calidad de DISTRIBUIDORA PRODIMED, toma como base el modelo propuesto por la norma ISO 9001 y el modelo de gestión del servicio farmacéutico, definiendo los procesos que son necesarios para la "Prestación de Servicios Farmacéuticos, de Comercialización de Medicamentos y Dispositivos Médicos"

Con fundamento en lo anterior, nuestra Distribuidora viene proyectando una imagen de solidez, mejores prácticas en la atención y servicio al cliente, con un amplio listado de productos a precios competitivos en este mercado. Por ello nuestro propósito es consolidarnos a través de alianzas estratégicas como su operador logístico farmacéutico.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

DISTRIBUIDORA PRODIMED, está comprometida con el servicio, por eso los tiempos de respuestas a sus solicitudes, peticiones, quejas y reclamos son nuestra prioridad, en cuyo caso nos comprometemos a que cada requerimiento tendrá un número de caso asignado para su solución. PRODIMED, dentro de sus servicios posventa tiene como premisas las siguientes políticas:

Las ventas de DISTRIBUIDORA PRODIMED son definitivas, NO se reciben devoluciones a excepción de lo siguiente:

1. **Error en el pedido**: Se debe informar en un tiempo máximo de 72 horas para hacer válida la solicitud a falta de lo cual PRODIMED, quedará eximida de toda responsabilidad y la solicitud no será procedente.

2. **Error de Facturación**: Si el error en la facturación se presenta por parte de PRODIMED, se asumen los costos de fletes, si es por parte del cliente, el cliente es quien asume los costos de fletes hacia el lugar de origen. Solo es admitida una devolución por mes por error del cliente.

   Nota: La devolución de medicamentos por error del cliente, se deben realizar durante las 72 horas después de recibida la autorización por el departamento de servicio al cliente, de lo contrario se asumirá como aceptado el producto por parte del cliente.

   Posterior a la respuesta de aceptado o rechazado el cliente tiene hasta 72 horas para devolver la mercancía o solicitar revisar nuevamente su caso, en caso contrario se da como aceptación su requerimiento por parte del cliente.

3. **Averías durante el transporte**.- En caso de avería durante el transporte, se debe dejar la observación en la guía para poder hacer la debida reclamación a la empresa transportadora. Recuerde que se asume como firma de recibido a conformidad por parte de la transportadora cuando usted no especifica observaciones sobre la misma.

   Nota: Los productos que requieren cadena de frio tienen tiempo de entrega igual o inferior a 48 horas, se debe verificar por parte del cliente la temperatura y

GESTION FARMACEUTICA DE COLOMBIA SAS Nit. 901636844-8
Carrera 81B No. 48A-20, barrio Calasanz, Medellín, correo: gerencia@prodimed.com.co
Celulares 3013664314 y 3015156641

estado, antes de cualquier reclamación con las herramientas idóneas y exigidas en la ley.

4. Fecha de vencimiento inferior a la autorizada. PRODIMED, no acepta devoluciones por fecha de vencimientos inferior a un año, si el cliente manifestó mediante soporte la aceptación de los productos solicitados.

5. Calidad de los productos (defecto de laboratorio): Se reciben medicamentos por pérdida de la estabilidad fisicoquímica del mismo bajo los criterios del laboratorio, recibiendo la devolución hasta la vigencia del medicamento.

6. Requisitos del Laboratorio: En caso de que el Ministerio de Salud o el INVIMA dispongan el retiro del producto, o cuando el registro INVIMA se encuentra vencido o cancelado y no se encuentre con carta de agotamiento de existencias.

7. Las devoluciones realizadas sin autorización de PRODIMED serán retornadas al cliente, por lo cual éste último deberá asumir los costos de transporte.

8. Los productos deben ser devueltos en las mismas condiciones en las que fue entregado, es decir no se recibe en presentaciones diferentes a las facturadas, sellos de seguridad rotos, deterioros en sus empaques o envase que evidencien un inadecuado almacenamiento y manipulación. Estos serán revisados y aprobados por la Dirección Técnica de PRODIMED. Una vez aprobada y revisada la trazabilidad de los productos se generará la respectiva nota crédito, por lo tanto, NO se acepta deducir ningún valor hasta tanto la empresa genere la nota.

9. NO se aceptan devoluciones de medicamentos controlados, cadenas de frio, medicamentos de alto costo, debido a la Resolución 1403 de 2007 emitida por el Ministerio de la protección Social, políticas internas de trazabilidad de los laboratorios y empresas.

10. Las devoluciones se deben tramitar en el área de servicio al cliente al correo electrónico: administrativa@prodimed.com.co con copia a gerencia@prodimed.com.co quienes atenderán la solicitud en un término no mayor a 72 horas, donde se debe especificar el motivo de la solicitud, número de factura y copia de la guía de recibido. Es importante que se deje escrito en la guía de envío: “mercancía sin verificar contenido”.

11. La presente política tiene una vigencia desde la firma del presente documento, hasta nuevo aviso o modificación el cual se notificará previamente.

GESTION FARMACEUTICA DE COLOMBIA SAS Nit. 901636844-8
Carrera 81B No. 48A-20, barrio Calasanz, Medellín, correo: gerencia@prodimed.com.co
Celulares 3013664314 y 3015156641

¡ESTAMOS A SU SERVICIO!



ENUIT ROSADO NAVARRO
Representante Legal

GESTION FARMACEUTICA DE COLOMBIA SAS Nit. 901636844-8
Carrera 81B No. 48A-20, barrio Calasanz, Medellín, correo: gerencia@prodimed.com.co
Celulares 3013664314 y 3015156641