

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

COMEDICA S.A.S

COMEDICA S.A.S se permite informar a los clientes las políticas con las cuales se controlara el proceso de devolución a partir del año 2020, ha sido definidas y aprobadas por la Gerencia y la Dirección Técnica.

Toda solicitud de devolución debe ser reportada por el cliente a través de nuestra página www.comedica.com.co, parte inferior de la página opción Solicitud de Devolución, diligenciar los campos obligatorios, cantidad, lote, fecha de vencimiento, número de factura y motivo de devolución por producto.

CAUSALES DE DEVOLUCIÓN:

1. PRÓXIMA FECHA DE VENCIMIENTO

Los productos que COMEDICA comercialice con menos de 12 meses de vida útil, irán acompañados de carta de compromiso siempre y cuando el laboratorio fabricante acepte la devolución, en caso contrario el cliente debe asumir el riesgo del vencimiento (la fecha de expiración del producto será anunciada desde el momento de la compra). La carta informa la fecha límite para que el cliente solicite a COMEDICA la devolución de las unidades que no haya rotado. En el caso que no se haga el anuncio en esa fecha, se entenderá que el producto fue consumido y/o utilizado, si por cualquier motivo es anunciado después de la fecha pactada el producto no será aceptado.

Los productos próximo a vencer pueden ser anunciado con cuatro (4) meses antes de su fecha de vencimiento, con el fin de procurar darles rotación con otros clientes y será reconocidos **únicamente** en caso que el producto sea consumido por otra institución; de lo contrario será devuelto al cliente inicial.

No se aceptan devolución de productos que ya se encuentren vencidos, excepto aquellos casos en que requieran ser entregados al fabricante para su destrucción, (sin reconcomiendo de nota a crédito) según lo definido en el decreto 4741 del 2005.

2. PRODUCTOS DE BAJA ROTACIÓN

Se analizará la aceptación de devolución por baja rotación siempre y cuando sea realizada la solicitud en un tiempo máximo de 3 meses después de efectuada la compra.

Cuando el producto por baja rotación es aceptado, debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Unidad de empaque completa
- No tener sellos alterados o rotos
- Productos en perfecto estado (no se aceptan cajas rayadas o averiadas)
- Para verificar trazabilidad se debe informar lote, vencimiento, fecha de compra y número de factura.

De no cumplir con esto, la mercancía será rechazada por el representante de ventas asignado al cliente, para los clientes manejados directamente por CONTACTO (servicio al cliente) la primera revisión se realiza en las instalaciones del cliente por parte del mensajero de COMEDICA, si no se cumple las condiciones no se recibe.

Todas las devoluciones ingresan a Comedica pasando por Recepcion Técnica. Si en la inspección se encuentra que el producto no cumple las condiciones es devuelto al cliente, notificando las razones del rechazo.

Los productos que se comercializan exclusivamente por solicitud de un cliente (BAJO PEDIDO) para suplir las necesidades NO son aceptados en devolución por ningún motivo, ya que no pertenece al portafolio de productos manejados por COMEDICA. Para esto el cliente firmara el formato de producto exclusivo donde esta pactadas las condiciones de venta.

3. AVERÍAS, NOVEDAD O ANOMALÍAS

Se recibirá devoluciones por averías siempre y cuando hayan sido notificadas en un plazo máximo de 24 horas para clientes de Medellín o área metropolitana y 72 horas después de recibido el pedido para clientes de viaje. De lo contrario no tendrá derecho a hacer reclamo y/o devolución de productos. Cuando se detecte en presencia de las transportadoras la observación debe quedar por escrito en las hojas de ruta o guía. En este caso COMEDICA recoge el producto y se sustituye por uno nuevo o se genera la correspondiente NOTA CREDITO.

Para los clientes de viaje por fuera de la ciudad de Medellín, no se hace responsable del estado en el que lleguen los productos de aquellas devoluciones que no sean enviadas en cajas y por el contrario el cliente decida enviarlas en bolsas plásticas o

sobres de manila. Productos que lleguen deteriorados por no cumplir esta condición mínima de envío **NO SERÁN RECIBIDOS**.

4. FALLAS DE CALIDAD

Cuando se presente un producto no conforme por problemas de calidad. El cliente debe enviar a COMEDICA un informe detallado de la falla detectada, con los siguientes datos: nombre del producto, referencia si aplica, número de lote, fecha de vencimiento, número de la factura de venta del producto, con esta información se procede a notificar al laboratorio, una vez obtenida la respuesta del laboratorio fabricante y/o importador, COMEDICA hace llegar al cliente la información, si el problema reportado lo amerita; el laboratorio es quien se encarga de realizar directamente con el cliente el debido seguimiento.

Si en la institución donde se presente la falla aún hay existencia del producto se procede a recoger y a generar la correspondiente nota crédito o a efectuar cambio por un lote diferente, autorizado por el proveedor.

5. MEDICAMENTOS REGULADOS

No se aceptan medicamentos regulados con fecha inferior a la circular vigente: solo se aceptara devolución de productos que se adquieran con el valor vigente de la circular actual en el momento de facturación y será el mismo al momento de la devolución; Excepto en productos que se tenga carta de compromiso en el que se restara el valor de venta con el valor máximo de regulación.

6. PRODUCTOS REFRIGERADOS

No se aceptan devoluciones de medicamentos que requieran conservar la cadena de frío, excepto siempre y cuando hayan sido notificadas en un plazo máximo de 24 horas, solo en aquellos casos que sean por errores en facturación (referencia no solicitada), precio (no pactado) o mal despacho, con previa autorización del Director técnico del Depósito. Teniendo en cuenta que deben de llegar a las instalaciones dentro de una nevera con geles cuya temperatura debe estar entre los entre 2 a 8°C, si no cumple con este requisito, la devolución no será aceptada.

6.1 Para los clientes de viaje por fuera de la ciudad de Medellín, solo se despacharan medicamentos de cadena de frío bajo responsabilidad estricta del cliente o solicitante, no aceptándose ningún tipo de devolución.

7. NUTRICIONES ENTERALES Y PARENTERALES

No se acepta devolución de nutriciones, Excepto aquellos que sean por errores en facturación (referencia no solicitada) o mal despacho, con previa autorización del Director técnico del Depósito. Teniendo en cuenta que deben de llegar a las instalaciones es su empaque original sin ningún daño, si no cumple con este requisito, la devolución no será aceptada.

7.1 Para los clientes de viaje por fuera de la ciudad de Medellín, solo se despacharan nutriciones bajo responsabilidad estricta del cliente o solicitante, no aceptándose ningún tipo de devolución.

8. MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL

No se aceptan devoluciones de medicamentos de control especial, excepto aquellos que sean por errores en facturación (referencia no solicitada), precio (no pactado), mal despacho, o pronto vencimiento Bajo previa autorización del Director técnico del Depósito.

Esta solicitud debe ser enviada al correo direcciontecnica@comedica.com.co para su evaluación de forma independiente según el caso la Dirección Técnica determina según políticas internas y normatividad vigente si es aceptada o rechazada.

NOTA: en caso de que la devolución sea por causas ajenas a la gestión de Comedica, dependerá del departamento de logística si se puede ser recogida o no, en caso de no poder programar la recogida será informado y el cliente deberá hacer llegar la devolución hasta la bodega principal.

| CONTROL DE CAMBIOS | | | | |
|--|---|-------------------------------|------------------------------------|--------------|
| VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS | APROBADO POR NOMBRE Y CARGO | FIRMA |
| | 01/02/2019 | POLITICAS ACTUALIZADAS 2019 | ALVARO VALDERRAMA GOMEZ | FIRMA: |
| ELABORÓ: Camila Acosta Silva | CARGO: Director Técnico | | FIRMA: | |
| REVISÓ: Andrés Sebastián Hernández | CARGO: Jefe de Logística | | FIRMA: | |
| APROBÓ: Alvaro Valderrama Gomez | CARGO: Gerente General | | FIRMA: | |
| APROBÓ: Andrea Montoya Sánchez | CARGO: Gerente de Operaciones | | FIRMA: | |