

POLITICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN

Se aceptan devoluciones con efecto contable sobre la factura o con el objeto de canje, por:

1. Productos con daños en el envase o empaque, ocasionados durante el proceso de entrega, siempre y cuando el cliente reporte en guía del transportador al recibir los productos de cadena de frío o controlados, o como máximo cuando reporte por escrito dentro de cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción en el caso de los demás productos.
2. Productos con pérdida de la calidad atribuible al proceso de fabricación.
3. Error en el pedido debido a SICMAFARMA: entrega fuera de tiempo, diferencia entre la orden de compra y la factura y/o el despacho entrega incorrecta, mercancía no solicitada.
4. Error en el pedido debido al Cliente: solicitud errada de producto en cantidad, concentración o nombre. En este caso el cliente debe informar dentro de máximo los cinco (5) días siguientes a la recepción y asumir el valor de los fletes de la devolución. Este concepto aplica para productos de cadena fría o controlados.

Para aceptar alguna de las causales anteriores:

1. Los productos deben haber sido adquiridos directamente a SICMAFARMA.
2. Antes de proceder a la devolución, el cliente debe "obtener la aprobación previa" de Sicmafarma, la cual se hace de acuerdo a parámetros enunciados arriba.
3. Para obtener la aprobación previa, envíe a jefenacional.ventas@sicmafarma.com el formato de devoluciones indicando: productos, lotes, cantidades, causas de la devolución, facturas relacionadas y declaración del responsable de calidad del cliente garantizando que los productos se han almacenado en condiciones adecuadas.
4. Los productos deben tener: a) la presentación comercial con las unidades completas b) sin mezcla de lotes c) en empaque y envase original en perfecto estado (excepto unidades rotas o empaques deteriorados durante el despacho y d) empaques y envases sin sellos rotos, marcas y/o etiquetas que no correspondan al producto.

Sicmafarma NO se responsabiliza de mercancías devueltas que NO hayan cumplido el procedimiento anterior.

No se aceptan devoluciones con efecto contable, ni canjes en los siguientes casos:

1. Productos que no cumplan con alguna de las cinco causales de aceptación.
2. Medicamentos controlados y/o de cadena de frío, que al momento de la recepción y no se reporten daños en envase o empaque, roturas y/o faltantes.
3. Otros productos con faltantes, averías en envase y/o empaque, si pasadas 72 horas desde la recepción de la mercancía no se reportado al correo de asesor.costa@sicmafarma.com.
4. Devoluciones realizadas sin la autorización previa y escrita del área de Calidad de Sicmafarma.
5. Unidades NO soportadas debidamente en el formato "RETIRO DE PRODUCTO" <https://shorturl.at/hnBU8> o en una carta en papel membretado del cliente en la que conste: i) número de la factura, ii) causal de devolución, iii) evidencia fotográfica y iv) número de orden de compra de ser aplicable.
6. Productos que se devuelvan por baja rotación o con inadecuada rotación de inventarios.
7. Productos que son de baja rotación y solicitud específica.
8. Productos que no hayan cumplido con las especificaciones de almacenamiento recomendadas por el fabricante.
9. Productos hasta con 30 días de caducados o con menos de 6 meses para su vencimiento, salvo que cuenten con carta de compromiso de Sicmafarma.
10. Presentaciones comerciales incompletas.
11. Productos para destruir.
12. En caso de que se acepte la devolución por alguno de los puntos anteriores, la mercancía se liquidará como máximo al 50% del precio de venta de acuerdo a la fecha en que fue adquirida.

Sector Público