

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

1. Eterna S.A. acepta devoluciones, quejas y reclamos hasta 90 días calendario después del recibo de la mercancía por el concepto problemas de calidad por fabricación.
2. Eterna S.A. acepta devoluciones, quejas y reclamos por **condiciones de venta**, hasta 10 días calendario después del recibo de la mercancía, de conformidad con el Decreto 1231 de 2008.
3. Eterna S.A. acepta devoluciones, quejas y reclamos por faltante interno y/o deterioro tanto de empaques como en producto contenido, siempre y cuando hayan sido reportados en la factura.
Debido a lo anterior, se hace necesario que los clientes verifiquen las cantidades recibidas contra los documentos emitidos por Eterna en el momento del recibo. Para tal fin hemos coordinado con nuestros transportadores para que esperen el tiempo necesario para hacer dicha verificación. Los casos en el que el transportador decida no esperar a que se haga la revisión, debe dejarse la nota tanto en la factura como en el documento de transporte de dicha situación.
4. Eterna S.A. acepta devoluciones, quejas y reclamos por caducidad cuando el vencimiento se genera por despachos realizados con fecha próxima a vencer así: Dispositivos médicos 24 meses de vigencia, Tubos 12 meses de vigencia, Pañitos Húmedos 6 meses de vigencia, pegantes 3 meses de vigencia de vigencia. Este tipo de reclamos debe hacerse dentro de los 10 días calendario después del recibo de la mercancía, siempre y cuando los lotes devueltos coincidan con los lotes de la última factura emitida.
5. Las devoluciones hechas por el cliente con las causales C06 “Error en la elaboración de la orden de compra por parte del cliente y cliente no recibe la mercancía” y con la causal C08 “Pedido cancelado por decisión del cliente”, generan un cobro de flete a los clientes.
6. Eterna S.A. acepta cancelación de pedidos hasta 24 horas después de tomado el pedido. En caso de no recibir ninguna solicitud, el pedido se considera como aceptado.

Los productos fabricados bajo orden explícita del cliente no podrán ser cancelados.