

CD-DV-039-2024
Cota, 01 de marzo de 2024

POLITICAS DE DEVOLUCIONES 2024 – SICMAFARMA S.A.S.

Señores
DROGUERIAS Y FARMACIAS CRUZ VERDE S.A.S.
Bogotá D.C.

Estimado Cliente,

SICMAFARMA S.A.S en el ejercicio del desarrollo de su actividad comercial, a través del presente documento establece las políticas que regirán las devoluciones de medicamentos, razón por la cual **NO ACEPTA** ningún tipo de devolución que obedezca a causales diferentes a las mencionadas a continuación:

“POR NINGUN MOTIVO SE ACEPTA QUE EL CLIENTE ENVIE LA MERCANCIA A NUESTRAS BODEGAS SIN HABER REALIZADO EL PROCEDIMIENTO QUE SE ESTABLECE A CONTINUACIÓN; EN ESTOS CASOS SICMAFARMA NO SE RESPONSABILIZA POR PERDIDA DE LA MERCANCIA, POR VALORES DE FLETES CAUSADOS Y NO DA POR ACEPTADA LA DEVOLUCIÓN”.

1. Las devoluciones deberán hacerse con previa autorización de nuestro Asesor Comercial quien expedirá el comprobante de devolución (documento con membrete y consecutivo de la empresa) el cual debe ser diligenciado en su totalidad (GC-FR-01 Devolución de productos), especificando de manera clara TODOS los datos solicitados en él.
2. La mercancía debe haber sido adquirida directamente a **SICMAFARMA S.A.S**
3. **No se aceptan** productos con sellos rotos, con envases, empaques o etiquetas deterioradas, con cambios de precios, con marcas realizadas por la institución o con marcas especiales solicitadas por las instituciones, ni presentaciones comerciales incompletas, SIN EXCEPCIONES.
4. **No se acepta** a los clientes descontar **de las facturas pendientes de pago** valor alguno por concepto de **“DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA”** sino únicamente cuando el cliente reciba nuestra “Nota de Crédito” la cual debe ser enviada por **SICMAFARMA S.A.S** en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción de la mercancía devuelta.
5. **No se acepta** devolución de **MEDICAMENTOS CONTROLADOS** o de **MEDICAMENTOS QUE REQUIERAN REFRIGERACION y/o CADENA DE FRIO** para su conservación; debido a que SICMAFARMA no puede garantizar por desconocimiento el manejo que se le ha dado al producto una vez entregado.
6. **No se aceptan** devoluciones por daños en el envase o empaque, averías, roturas y/o faltantes cuando estos no han sido notificadas al momento de la recepción o máximo a las 72 horas de recibida la mercancía, mediante notificación al email a: pedidos@sicmafarma.com. En el caso de productos de cadena de frio o controlados, la notificación debe realizarse durante la recepción de la mercancía

en la guía de entrega de nuestro operador logístico. Para lo cual, SICMAFARMA cuenta con el sistema de entrega inventariado.

7. **No se aceptan** productos en mal estado debido al incorrecto almacenamiento (polvo, humedad, calor, luz solar, entre otros), con empaques decolorados, manchados, sucios, arrugados, averiados, rotos, viejos, o con sello de la empresa del cliente o mal manipulado, o con presentaciones incompletas. **En todos estos casos SICMAFARMA se reserva el derecho de emitir nota crédito.**
8. **SOLAMENTE** se aceptarán devoluciones con efecto contable sobre la factura o con objeto de cambio en los siguientes casos:
 - Productos con pérdida de calidad atribuible al proceso de fabricación.
 - Por fallos en el pedido debidas a SICMAFARMA: entrega fuera de tiempo, diferencias entre la orden de compra y la factura y/o el despacho, por entrega incorrecta, por mercancía no solicitada; cuando el cliente informe dentro de las **72 horas** siguientes al recibido del pedido, para lo cual una vez SICMAFARMA reciba la notificación, se encargará del trámite de retiro de la mercancía.
 - Por fallos en el pedido debidos al cliente: solicitud errada de producto, en cantidad, concentración o nombre; excepto PRODUCTOS DE CADENA DE FRIO O CONTROLADOS. **En este caso el Cliente asumirá el valor del Flete y coordinación del envío y SICMAFARMA se reserva el derecho de emitir la nota crédito dependiendo del estado de los productos al momento de la recepción.**

OBSERVACIONES ADICIONALES

Los portes y fletes de la devolución estarán a cargo del cliente, cuando la devolución sea imputable a un error o falla del cliente, en caso contrario estarán a cargo de SICMAFARMA.

Este procedimiento se debe aplicar para realizar la Gestión de Devolución de Productos Post consumo de Medicamentos vencidos y/o deteriorados, **devolución que no tiene ningún efecto contable sobre la factura.**

SICMAFARMA S.A.S. no asume responsabilidad por préstamos o anticipos de fondos, entrega de mercancía o apertura de crédito a ningún miembro de la organización, a menos que esta haya sido autorizada por escrito por SICMAFARMA.

SICMAFARMA S.A.S. no asume responsabilidad por acuerdos celebrados con nuestros representantes de ventas diferentes a las políticas aquí establecidas, a menos que estén autorizadas por escrito.

SICMAFARMA S.A.S no asumirá Notas Crédito hechas a nuestras facturas por Devoluciones que no cumplan nuestras Políticas de Devolución o que no sean tramitadas como indica este documento.

Cualquier duda o inquietud favor comunicarse a nuestro PBX (57) (1) 917 1717 o a los email: pedidos@sicmafarma.com, calidad@sicmafarma.com.

Este documento reemplaza cualquier otro que haya sido impartido antes de esta fecha.

Atentamente,



LUPERLY SABOCAL MARTINEZ
Representante Legal

Para ser diligenciado por el Cliente:

RECONONOZCO EXPRESAMENTE QUE HE LEÍDO LAS POLÍTICAS ESTIPULADAS Y MANIFIESTO LA "ACEPTACION" DE LAS MISMAS.

Nombre

Gerente/ Representante Legal

Firma

Gerente/ Representante Legal

SELLO