

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA LA LINEA COMERCIAL DISTRIBUIDORES

El presente documento tiene como fin informar las condiciones que **ALFA TRADING S.A.S.**, tiene establecidas para recepcionar y gestionar las devoluciones de los productos de parte del cliente:

1. GENERALIDADES

Para agilizar el proceso, los Ejecutivos Comerciales y las Visitadoras de farmacias, deben asegurar que toda la información derivada del proceso de la devolución, código de producto, lote, cantidad afectada en unidades, cantidad afectada en cajas selladas y justificación sea entregada por el cliente. Los Ejecutivos Comerciales y las Visitadoras de farmacias deben estar previamente autorizados para generar la recolección de la devolución de nuestros clientes.

ALFA TRADING S.A.S. liquidará esta devolución de acuerdo con el precio de venta, guiándose para ello por el número de la factura de venta del producto, (**por favor relacionar número de factura de venta en el documento emitido para la devolución**). A través del **FR-DT 034 SOLICITUD DEVOLUCIÓN**, se debe especificar el número de factura, cantidades, ciudad, nombre del cliente y datos demográficos del mismo, el cual sirve para la gestión de la devolución.

No se efectuarán descuentos directos sobre las facturas por concepto de esta devolución, hasta tanto no se reciba el correspondiente formato **FR-DT 034 SOLICITUD DEVOLUCIÓN**, esto con el fin de evitar errores y confusiones contables.

2. ACEPTACIÓN DE LAS DEVOLUCIONES

Las devoluciones de producto serán recibidas únicamente en los siguientes casos:

- a. El producto tiene una fecha de vencimiento mayor a 18 meses.
- b. El producto se encuentra en perfecto estado de calidad, sin averías, manchones y/o marcaciones (stickers) no correspondientes a Alfa Trading S.A.S.
- c. El empaque primario del producto se encuentra en perfecto estado, conservando la calidad del dispositivo médico, en especial cuando un producto es estéril.
- d. El producto cuenta con su empaque original.
- e. El producto o empaque que se encuentre deteriorado por responsabilidad atribuible a **ALFA TRADING S.A.S.**



- f. Cuando haya una falla de calidad o fábrica, RECALL - salida de producto del mercado o el dispositivo ponga en riesgo la seguridad del paciente.
- g. Cuando se identifique un defecto o error de fábrica en el producto
- h. Cuando se realice una recogida del producto del mercado (Recall)
- i. Cuando el producto entregado con corta fecha de vencimiento (6 meses) tenga una carta de compromiso firmada entre Alfa Trading S.A.S. y el cliente.
- j. Negociación especial con el cliente

SOBRANTES

Se deja constancia del sobrante en Factura de venta, remisión o guía de entrega, en el momento de recibir la mercancía, con el fin de ser verificada y aceptada por el proceso de Dirección técnica (responsable de la gestión de las devoluciones).

AVERIAS

Se deja constancia de la avería en Factura de venta, remisión o guía de entrega, en el momento de recibir la mercancía. Si la avería es atribuible a **ALFA TRADING S.A.S.** se aceptará la devolución o si es producto de un evento de Tecnovigilancia.

CAMBIO MANO A MANO

Se realiza a través de las Visitadoras de farmacia, toda vez que en la visita realizada al distribuidor se detente o el cliente reporte producto averiado, recepcione productos por Recall, fallas de calidad o fábrica y novedades relacionadas con la negociación comercial con el cliente. La visitadora debe solicitar la autorización a la Gerencia Comercial de la línea Distribuidores, para posterior entrega a CRM Servicio al cliente, quien es responsable de analizar, aceptar y gestionar la reposición del producto.

3. NO ACEPTACIÓN DE LAS DEVOLUCIONES

No se aceptarán devoluciones de producto en los siguientes casos:

- a. Cualquier responsabilidad atribuible a **Alfa trading S.A.S.**, informada en un término mayor a 15 días calendario (Errores de despachos, manipulación y transporte del producto).
- b. Mala manipulación del cliente.
- c. Contenidos incompletos en la unidad mínima de empaque, en una causal diferente de calidad.
- d. Productos mal almacenados en las instalaciones del cliente.
- e. Baja rotación del producto.



- f. Depuración de droguerías
- g. Producto marca propia
- h. Dependiendo de las negociaciones realizadas con los clientes, no es posible estandarizar, si el producto cumple 2 meses sin rotar se debe aceptar la devolución. Coopidrogas: informes de riesgo de devolución por baja rotación.
- i. No se aceptarán productos ya vencidos
- j. Cuando el cliente transporta el pedido, **Alfa trading S.A.S.**, no asumirá devoluciones de producto averiado por mal transporte o logística.
- a. Error de toma de pedido del cliente, el mismo deberá asumir el flete de la devolución.
- b. Cierre de cliente o pérdida de relaciones comerciales con el mismo.
- c. No se aceptarán devolución de productos con marcación especial, ni leyendas agregadas solicitadas por el cliente.
- d. No se aceptarán devoluciones enviadas directamente por el cliente al almacén.
- e. No se aceptarán devoluciones cuando el producto no coincida con la documentación o no sea comercializado por **Alfa trading S.A.S.**
- f. No se aceptarán devoluciones por averías en el sitio de almacenamiento del cliente.
- g. No se gestionarán las devoluciones que no presenten el **FR-DT 034 SOLICITUD DEVOLUCIÓN** completamente diligenciado.

Este documento rige a partir del día 06 de agosto de 2019.

Cordialmente,



Ciro Hernán Angel Turmeque
Gerente General



Alfredo Valencia
Gerente Comercial Línea Distribuidores



Gina Paola Ordoñez
Director Técnico

