



POLITICA DE DESPACHOS Y DEVOLUCIONES

	POLITICA DE DESPACHOS Y DEVOLUCIONES		
	Tipo de proceso	Proceso	Código
	Apoyo	Logística	LG-PO-001
	Aprobado: Gerente	Fecha: noviembre 2020	Versión: 01

POLITICAS DE DESPACHOS

Solo se realizará despachos bajo órdenes de compra, recibidas en los correos autorizados: admon@inphaprogroup.com, comercial@inphaprogroup.com.

Los medicamentos y/o insumos despachados cumplirán con los requisitos de buenas prácticas de transporte y almacenamiento a través de nuestro operador logístico.

Para los productos que requieran cadena de frio se garantizara el mantenimiento de esta durante el transporte y llegada al lugar de destino.

El envío de medicamentos se realizará de lunes a viernes.

Toda entrega se realizará a través de factura o remisión de productos, dicho documento debe ser firmado por el personal encargado de recepcionar el despacho, con dicha firma se acepta la custodia de los productos.

Tiempo de entrega, una vez emitida la orden de compra será entre 3 y 5 días hábiles.

Todos los despachos serán enviados al domicilio principal de entrega registrado por cada cliente, si dicho domicilio es diferente deberá ser reportado por el cliente en la orden de compra respectiva para que pueda tenerse en cuenta.

POLITICAS DE DEVOLUCION

Toda devolución debe tramitarse a través del área técnica de la empresa, quien enviará al cliente el Formato Devolución de Productos, una vez dicha información haya sido verificada y aceptada por el director técnico de Aseguramiento de la empresa, se coordinará con el cliente la recogida de los productos en devolución, estos serán llevados al Operador Logístico para reingreso a bodega.

Por ningún motivo se acepta que el cliente envíe la mercancía a nuestra bodega, por cuenta propia, INPHAPRO SAS no se responsabiliza por pérdida de mercancía debido a esta circunstancia, como tampoco por el valor del flete causado.

El operador logístico de la empresa notificará la recepción técnica de los productos en devolución verificando la información relevante del producto y asegurando que se encuentren en buen estado físico, en el empaque original, completo su contenido, sin ruptura de los sellos de seguridad y sin evidencia de manipulación en cuanto a su integridad, si dicha recepción no está conforme, es decir no cumple con las condiciones de manipulación y almacenamiento para garantizar su calidad, pasará a destrucción y no se efectuará nota crédito.

Para los productos conformes, se aplicará la Nota Crédito respectiva por medio de descuento de los

	POLITICA DE DESPACHOS Y DEVOLUCIONES		
	Tipo de proceso	Proceso	Código
	Apoyo	Logística	LG-PO-001
	Aprobado: Gerente	Fecha: noviembre 2020	Versión: 01

valores o bonificaciones.

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 CREDITO la cual se elaborará por INPHAPRO SAS en un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles a partir de la recepción de la mercancía devuelta.

Toda mercancía cuyo mal manejo deje averías y presente malas condiciones de almacenamiento por parte del cliente, no estará sujeta a devolución.

Las solicitudes de devolución por error en la orden de compra del cliente serán evaluadas individualmente, en cuyo caso la recepción de estas no implica su aceptación y se comunicará por escrito al cliente la respuesta a su solicitud y el cliente será responsable del valor del flete y demás gastos derivados del proceso de devolución aplicado.

CAUSALES DE DEVOLUCIONES

Producto próximo para vencer o vencido: Algunos de los productos comercializados por INPHAPRO poseen acuerdo comercial de devolución con los laboratorios fabricantes, en estos casos el comercial divulgará esta política para que el cliente conozca en qué casos y tiempos puede realizar la devolución de producto por esta causa.

Nota: se debe tener en cuenta que no aplica para todos los laboratorios ni productos.

Las devoluciones aceptadas bajo fecha de vencimiento del producto solo se recibirán en base a la siguiente tabla:

FECHA DE VENCIMIENTO	APLICA PARA NOTA CREDITO	%DEVOLUCION
0-4 Meses	Se recibe para destrucción	0
4-12 Meses	Si	50%
Mayor a 12 meses	Si	100%

Producto no solicitado por el cliente: Para estos casos el cliente tiene un máximo de 24 horas para gestionar la devolución por intermedio de área comercial para proceder con la recogida, este producto debe encontrarse en buen estado.

Producto averiado: En los casos de que el producto solicitado llegue averiado al cliente, este debe gestionar la devolución dentro de las 24 horas siguientes a la recepción, con evidencias de la avería para poder gestionar la reposición o generación de la correspondiente nota crédito, si el cliente no gestiona la devolución dentro de este plazo, INPHAPRO no realizará reposición o generación de nota crédito.

Producto retirado del mercado: Este punto solo aplica en los casos en que las autoridades

	POLITICA DE DESPACHOS Y DEVOLUCIONES		
	Tipo de proceso	Proceso	Código
	Apoyo	Logística	LG-PO-001
	Aprobado: Gerente	Fecha: noviembre 2020	Versión: 01

competentes colombianas lo requieran.

NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- ✓ Productos de baja rotación.
- ✓ Productos no facturados.
- ✓ Productos de cadena de frio (temperatura entre 2°C – 8°C), medicamentos vitales no disponibles y/o medicamentos de control especial a excepción de aquellos que sean un error de despacho o tengan una falla de calidad detectada durante las 24 horas siguientes a la recepción del pedido y cuya solicitud se haya realizado debidamente. En caso de aceptar devolución de medicamentos en cadena de frio, estos pasarán inmediatamente a los procesos de dar de baja y destrucción de medicamentos de la empresa.
- ✓ Productos que no cumplan las buenas prácticas de almacenamiento en poder del cliente (condiciones ambientales inadecuadas, averías en su empaque primario o secundario, que no cumplan con los requerimientos de cadena de frio cuando aplique), entre otros reportados en la ficha técnica del mismo.
- ✓ Productos que se demuestre que han sido violados en su empaque original, usados, deteriorados.
- ✓ Los productos vendidos bajo liquidación.
- ✓ Productos que se demuestre que son fraudulentos o alterados en su empaque y composición.
- ✓ Productos importados directamente por INPHAPRO y acordados en la respectiva orden de compra.



EMILIO JOSE CARRETERO MAS
Representante Legal