

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	SGC-PLC-01
	Versión:	01
	Fecha:	27/01/2021
Políticas y Condiciones Comerciales	Página 1 de 2	

## POLÍTICAS Y CONDICIONES COMERCIALES

**Política de Devolución y/o Cambios:** FarmaPOS Ltda recibirá todas las solicitudes de sus clientes relacionadas con devoluciones y/o cambios de medicamentos y productos médico-quirúrgicos, únicamente a través del correo electrónico [info@farmapos.com](mailto:info@farmapos.com).

FarmaPOS Ltda considerará su solicitud de devolución y/o cambio sólo si el cliente cumple con el debido proceso y con alguno de los siguientes criterios:

- **Vencimiento:** Se debe informar a los sesenta (60) días anteriores a su vencimiento, para coordinar con visita médica del fabricante y/o importador la ayuda de rotación del producto.

Para la línea de **productos nutricionales y/o alimentos SÓLO** se considerarán las solicitudes de devolución por vencimiento si el producto se entrega con **menos de seis (6) meses de vida útil y con carta de compromiso.**

- **Mal Estado:** Se debe informar la **NO** conformidad con el estado del producto causado por: *deficiencias del envase o empaque, inestabilidad del contenido, defectos de fabricación o daños en los cuales se evidencie la responsabilidad del fabricante (Se debe anexar registro fotográfico).*
- **Error en la Facturación:** Cuando por error involuntario se facture un producto no solicitado, en cantidades erróneas o con precios incorrectos.
- **Error en la Orden de Compra:** Se considerará este tipo de devolución si el producto es de rotación para nosotros.
- **Error en el Despacho:** Debe notificarse en menos de cuarenta y ocho (48) horas después de recibida la mercancía, luego de este lapso no es procedente la reclamación.
- **Avería en el Transporte:** Debe verificarse ante el transportador que las cajas están en buenas condiciones y que no presenten apertura de las cintas ni de los zunchos de embalaje, cualquier signo de alteración o avería debe escribirse en la guía de transporte.
- **Por Ente Gubernamental:** Cuando por orden expresa de las entidades encargadas de la vigilancia y control de los medicamentos de orden expresa de recolección y devolución.

FarmaPOS Ltda **NO** aceptará su solicitud de devolución y/o cambio de productos en los siguientes casos:

- Productos Refrigerados
- Productos Nutricionales y/o Alimentos
- Productos Biológicos
- Productos Controlados por el FNE
- Productos con sellos o empaque adulterados
- Productos deteriorados por mal almacenamiento
- Productos de Baja Rotación
- Productos sin control o supervisión de la temperatura y humedad de los productos, ni de sus condiciones técnicas de acuerdo con el Decreto 677 de 1995 y Normas posteriores.
- Productos comprados a otros proveedores

### GESTIÓN EDITORIAL:

Información	Elaborado por:	Actualizado por:	Aprobado por:
Nombre	Fredy Ortega	David Ortega	Fredy Ortega
Cargo	Gerente Comercial	Desarrollador Comercial	Representante Legal

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	SGC-PLC-01
	Versión:	01
	Fecha:	27/01/2021
Políticas y Condiciones Comerciales	Página 2 de 2	

**Política de Despacho y Entrega:**

- **Órdenes recibidas antes de la 12m:** Después de recibida la orden de compra el tiempo de entrega se estima en dos (2) días hábiles para ciudades capitales, **con excepción** de las ubicadas **en la costa atlántica o de trayecto especial** las cuales tienen un tiempo estimado de cuatro (4) días hábiles así como el resto de los municipios del país.
- **Órdenes recibidas después de las 12m:** Se debe incrementar un día hábil a la política de las órdenes recibidas antes de las 12m.

Para nosotros es importante cumplir con la entrega lo más pronto posible por eso es probable que los pedidos sean entregados antes de los plazos estipulados, pero si su pedido requiere un embalaje especial o de distribución para varios puntos, los tiempos pueden aumentar dependiendo del volumen de mercancía.

Toda orden de compra debe ser enviada al correo electrónico [info@farmapos.com](mailto:info@farmapos.com), detallando como mínimo:

- Razón Social como aparece en el RUT
- NIT
- Orden de Compra y/o número de contrato
- Relación y cantidad de los productos requeridos

**Políticas de Venta:** Nuestras ventas se realizan en firme y solo a terceros que tengan un código aprobado como cliente. **No se entrega mercancía en consignación ni en préstamo.**

Cameras y suministros institucionales

**FREDY GERARDO ORTEGA TRASLAVIÑA**  
CC. 79.797.724 de Bogotá D.C.  
Representante Legal

---

**CONSTANCIA DE ACEPTACION DE LAS POLITICAS COMERCIALES**

Estimado Cliente;

Como constancia de haber leído lo anterior, con su firma declara que ha entendido y aceptado a cabalidad la información:

Nombre: \_\_\_\_\_ **Firma**

C.C.: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

**CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Ítem modificado	Justificación
01/01/2014	01	Creación	Comunicación de políticas comerciales a clientes
27/01/2022	02	Actualización del Formato	Actualización del Formato

**GESTIÓN EDITORIAL:**

Información	Elaborado por:	Actualizado por:	Aprobado por:
Nombre	Fredy Ortega	David Ortega	Fredy Ortega
Cargo	Gerente Comercial	Desarrollador Comercial	Representante Legal