

Las ventas efectuadas por **RAMÉDICAS S.A.S.** son de carácter definitivo ya que al momento de la compra se le informa al cliente todas las características del producto (Concentración, presentación, fecha de vencimiento, etc.) y estas son aceptadas por el cliente.

Por consiguiente las solicitudes de devolución tendrán en cuenta los siguientes criterios para su aceptación:

1. SOLICITUD DE DEVOLUCION

La solicitud de devolución de medicamentos debe ser registrada en la página web www.ramedicas.com, en el módulo devoluciones: <https://devo-client.ramedicas.com/auth>.

El tiempo máximo establecido para solicitar la devolución es de 72 horas, desde la fecha de recibo del producto.

1.1. CAUSALES DE DEVOLUCIÓN

a) MEDICAMENTOS CON DEFECTO DE CALIDAD: Se aceptarán devoluciones de productos en caso de presentar fallas organolépticas. Para que se dé trámite, se debe evidenciar que la falla no corresponda a errores en la manipulación, transporte y/o almacenamiento de los productos, comprobando a su vez que los productos fueron adquiridos directamente a RAMEDICAS S.A.S.

b) DEVOLUCIÓN POR ERRORES LOGÍSTICOS: Se aceptaran devoluciones por errores logísticos en los siguientes casos:

- ✓ Cuando la cantidad recibida sea mayor a la solicitada
- ✓ Cuando el producto recibido no coincida con el facturado
- ✓ Cuando el producto recibido no coincida con el solicitado

c) DEVOLUCION POR REQUISITOS DEL GOBIERNO: Esta se realizara en caso que el ministerio de salud o el INVIMA disponga el retiro del producto.

- d) DEVOLUCION POR AVERIA EN TRASPORTE:** Se aceptaran devoluciones de productos por avería si y solo si dicha avería es reportada en la guía del transportador al momento de la recepción.
- e) DEVOLUCION PARA DESNATURALIZACION:** De acuerdo a la resolución número 0371 del 26 de febrero de 2009. Ramedicas S.A.S. recibirá para desnaturalizar, sin generar nota crédito, medicamentos post consumo (vencidos). El flete de los productos aceptados en devolución será asumido por el cliente.

1.2. NO SON CAUSALES DE DEVOLUCIÓN

- a) Baja rotación del producto
- b) Error en la solicitud del pedido
- c) Terminación de contrato del cliente con Instituciones
- d) Cuando se encuentre vencido o próximo a vencer, excepto cuando tenga carta de compromiso.
- e) Cuando el contenido no corresponde al autorizado o se hubiera sustracción total o parcial.
- f) Cuando el usuario del medicamento fallezca o firme su salida voluntaria.
- g) En ninguna circunstancia se acepta devolución de medicamentos refrigerados debido a la implicación de los efectos adversos que se pueden ocasionar si se pierde la cadena de frío.
- h) No se acepta devolución de medicamentos de control especial (Resolución. 1478 de 2006 FNE).
- i) No se acepta devolución de medicamentos de alto costo.

2. ANALISIS DE LA SOLICITUD

Toda solicitud de devolución será evaluada por el área técnica para determinar la pertinencia de la devolución solicitada y la autorización o no de la misma.

3. RESPUESTA A LA SOLICITUD

La respuesta a la solicitud se realizará por medio de la plataforma de devoluciones.

Elaboro: María Cristina Acevedo
Cargo: Coordinador de calidad

Revisó: Nelly Castillo
Cargo: Directora Técnica

Aprobó: Nelly Castillo
Cargo: Directora Técnica

4. DEVOLUCION DEL PRODUCTO

Cuando la solicitud de devolución sea aceptada se dará inicio al trámite de devolución del producto.

La unidad de empaque en la cual se envía el producto debe identificarse con una etiqueta o rótulo que contenga: nombre del cliente, NIT, número de devolución asociada, nombre y teléfono de contacto.

Los productos deben ser remitidos a RAMEDICAS en un plazo máximo de 5 días hábiles.

En caso que el flete sea asumido por RAMEDICAS, el producto debe estar listo para que sea entregado a la transportadora, cuando se programe la recogida. **Si la transportadora se presenta y no se hace la entrega del producto, el cliente debe remitirlo a RAMEDICAS dentro del plazo establecido, asumiendo el costo asociado.**

Si una vez cumplido el plazo no se recibe el producto en RAMEDICAS, la solicitud se dará por desistida y se procede a su cierre en la plataforma.

El contenido de la devolución debe coincidir con la factura de venta, lote de fabricación y fecha de vencimiento reportado en la solicitud.

Favor abstenerse de realizar devoluciones sin aprobación de la solicitud, ya que no se aceptará el producto y será devuelto al cliente.

Las devoluciones serán efectuadas bajo la modalidad de nota crédito NC o de mercancía en canje, bajo ninguna circunstancia se efectuarán devoluciones de dinero en efectivo o transferencia bancaria.

5. VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DEL PRODUCTO DEVUELTO

RAMEDICAS S.A.S. realizará la verificación técnica y administrativa del producto recibido previo a su aceptación.

Elaboro: María Cristina Acevedo
Cargo: Coordinador de calidad

Revisó: Nelly Castillo
Cargo: Directora Técnica

Aprobó: Nelly Castillo
Cargo: Directora Técnica

Será motivo de rechazo toda devolución que no cumpla con los parámetros de almacenamiento y manejo de productos farmacéuticos.

5.1. CAUSALES DE RECHAZO

- a) Cuando el producto presente señales de uso, suciedad o desgaste.
- b) Cuando el producto presente deterioro en su empaque, averías o abolladuras.
- c) Cuando el empaque presente stickers o sellos de semaforización puestos por el cliente.
- d) Cuando el sello de seguridad de la caja del medicamento este alterado. (Si aplica)

RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL RECIBO DE PRODUCTOS ENVIADOS POR RAMEDICAS

Teniendo en cuenta que la firma de la remesa del transporte es la evidencia para la empresa transportadora de que el producto entregado fue aceptado a satisfacción, nos permitimos enviarles las siguientes recomendaciones:

1. Tener disponibilidad de tiempo para realizar la revisión al 100% de los productos entregados.
2. Verificar el número de la remesa, fecha, remitente, dirección del remitente, ciudad de origen, ciudad de destino, destinatario, dirección del destinatario.
3. La unidad de transporte debe coincidir con la unidad recibida (Cajas, lios, cava).
4. La cantidad recibida debe coincidir con la cantidad de unidades que dice la remesa.
5. Verificar la descripción del contenido: Medicamentos, Facturas, orden de pedido que contiene la caja.
6. Verificar que la unidad de transporte se encuentra debidamente sellada, que la cinta no esté rota y tenga la impresión de RAMEDICAS S.A.S.
7. Verificar que los sellos de seguridad no estén rotos.
8. Verificar que las cajas no presenten abolladuras, golpes, fisuras, averías, roturas, humedad o falte contenido.
9. Para medicamentos de cadena de frio, verificar que la temperatura de la cava se encuentre entre 2°C y 8°C, y que el estado de los geles refrigerantes sea consistente.

Elaboro: María Cristina Acevedo
Cargo: Coordinador de calidad

Revisó: Nelly Castillo
Cargo: Directora Técnica

Aprobó: Nelly Castillo
Cargo: Directora Técnica

En caso de presentarse algún incumplimiento de las condiciones anteriormente mencionadas, deben exigir entrega inventariada a la empresa transportadora.

Dicha novedad debe registrarse en la remesa de transporte y si se presenta alguna devolución de producto no conforme, debe realizarse de manera inmediata al transportador.

Una vez se haya verificado todo el producto entregado y se hayan registrado las respectivas novedades en la guía de remesa, se firma con nombre en letra legible y fecha de recibido.

Debe ingresar a nuestra página web www.ramedicas.com y registrar la solicitud de devolución con las novedades presentadas al momento del recibo del producto.

No se aceptarán reclamos sobre el producto recibido, si las novedades no se registran con el transportador.