

Estimado Cliente:

A continuación, se detallan las políticas de Clinical Market aplicables a las devoluciones de productos adquiridos en nuestra compañía a través de vendedores del área comercial o vía B2B para áreas de retail, clínica y veterinaria. No aplica a devoluciones de ventas realizadas a cadenas ni estudios clínicos.

A. MOTIVOS DE DEVOLUCION

1. PRODUCTOS FARMACEUTICOS PROXIMOS A VENCER (CANJES):

- Se aceptarán devoluciones de productos con vencimiento cercano solo con CARTA DE CANJE AUTORIZADA POR EL AREA COMERCIAL.
- La devolucion se debe realizar 90 días antes de la fecha de vencimiento del producto, lo cual será validado por Servicio al cliente según carta de canje emitida al cliente.
- Quedan excluidos de canjes aquellos productos que correspondan a **REFRIGERADOS, PSICOTROPICOS/ESTUPEFACIENTES Y ONCOLOGICOS** ya que no tienen canje con el proveedor.

2. PRODUCTOS RECEPCIONADOS CON DETERIORO:

- Si el cliente recepciona productos con algún tipo de deterioro por el traslado desde las instalaciones de Clinical Market a las dependencias del cliente, existe un plazo de 3 días hábiles después de la recepción de la factura para notificación del reclamo a través de cualquiera de los canales disponibles y 15 días continuos para la devolución.

3. PRODUCTOS CON FALLAS DE CALIDAD:

- Se autorizarán devoluciones de productos que cliente notifique con fallas de calidad, **previa revisión y autorización del depto. de Dirección Técnica** de Clinical Market.
- Estas devoluciones aplican a cualquiera de las categorías de productos comercializados por la organización y no cuentan con un plazo establecido para su notificación por parte del cliente.
- Se excluyen productos vencidos, para los cuales no aplica devolucion por falla de calidad.

4. PRODUCTOS ENVIADOS Y NO FACTURADOS:

- Plazo para el reclamo 3 días hábiles contra recepción de la factura.

5. PRODUCTOS FACTURADOS Y NO SOLICITADOS:

- Plazo para el reclamo 3 días hábiles contra recepción de la factura.

6. PRODUCTOS FACTURADOS Y NO ENVIADOS:

- Plazo para el reclamo 3 días hábiles contra recepción de la factura.

B. MOTIVOS DE RECHAZO DE LA DEVOLUCION SOLICITADA

Es motivo de rechazo de una devolucion de clientes lo siguiente:

1. Devolución de productos en mal estado, exceptuando la causal de devolución por deterioro notificada previamente (punto A.2).
2. Productos con sellos de seguridad rotos, deteriorado o abiertos.
3. Productos con satos de precios adheridos.
4. Productos y/o lotes no comercializados por Clinical Market.

C. MOTIVOS DE EMISION DE NOTAS DE CREDITO

1. Medicamentos o productos próximos a vencer a **excepción de los medicamentos Refrigerados y Controlados (Psicotrópicos y Estupefacientes) y oncológicos no tienen canje.**
2. Medicamentos o productos NO CONFORMES; que al ser recepcionados por el cliente se encuentren manchados y/o deteriorados.
3. Medicamentos facturados y no solicitados
4. Medicamentos facturados y no enviados
5. Cantidad de medicamentos o productos facturados superior a lo solicitado.
6. Precio facturado superior a lo acordado.

AUTORIZADO POR	INGRID DACHELET GERENTE COMERCIAL CORPORATIVO
FIRMA	 9C8FE63C2D894FA