	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES CLIENTES MD.	Código: CC.MD-PO-001 Versión: 01 Subproceso: Canal Multidrogas Fecha: Julio 2010 Página: 1 de 3
ESTADO: NO CONTROLADO		

1. OBJETIVO

Definir las condiciones para recibir y tramitar devoluciones de medicamentos y/o demás productos por parte del personal de Puntos de Venta MD a los clientes.

2. ALCANCE

Aplica a todos los puntos de venta Multidrogas

3. DEFINICIONES


Devolución: Ocurre cuando se requiere reversar la venta de los productos que han sido adquiridos por el cliente y puede ocurrir por error en el despacho o en los casos de reclamaciones por calidad o por demoras en los domicilios.

CEDI: Centro de Distribución

MD: Multidrogas

4. POLITICAS DE OPERACIÓN


- Está prohibido realizar devoluciones para los siguientes casos:
 - Medicamentos de control especial dado que este tipo de medicamentos sólo se vende bajo formula médica, la cual de acuerdo a la Resolución 1478 de 2006 del Ministerio de la Protección Social, luego de generada su entrega, no puede recibirse nuevamente.
 - Medicamentos con cadena de frío puesto que estos medicamentos tienen condiciones especiales de almacenamiento que deben ser garantizadas mediante equipos de medición calibrados y con registros verificables de control.
 - Productos de uso personal dado que estos productos por razones sanitarias no pueden ser comercializados si existen dudas de un posible uso

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES CLIENTES MD.	Código: CC.MD-PO-001 Versión: 01 Subproceso: Canal Multidrogas Fecha: Julio 2010 Página: 2 de 3
ESTADO: NO CONTROLADO		

- Productos cosméticos dado que estos productos por razones sanitarias no pueden ser comercializados si existen dudas de un posible uso
- No se realiza devolución de dinero, se debe adquirir productos por el mismo valor o superior a este.
- Únicamente se realiza el cambio del producto adquirido hasta 24 horas después de haberse efectuado la compra. Para ello el cliente debe presentar la factura de venta y en caso de no tenerla el personal del punto de venta MD debe gestionar con el área de Servicio al Cliente la reimpresión de factura.
- El cambio de productos se realiza siempre y cuando éstos conserven su embalaje, empaque y envase en perfecto estado. No se reciben productos que hayan sido destapados, sin sellos de seguridad o consumidos parcialmente.
- Siempre se debe verificar que el producto devuelto corresponda al mismo lote y fecha de vencimiento de los que se estén comercializando en el Punto de Venta MD o se encuentren en el CEDI.
- En caso tal que el cliente realice la solicitud de devolución a través del Call Center se remite al auxiliar de servicio al cliente y se verifica las políticas de devolución, si se acepta devolución se debe contactar con el cliente para comunicarle que el producto lo recogerá el mensajero MD y posteriormente lo lleva al punto de venta. En el punto de venta se verificarán las condiciones del producto (presentación, fecha de vencimiento, lote, etc) y se tramitará la devolución correspondiente.

4.1 EXCEPCIONES A LA POLITICA

- Las excepciones a la Política serán autorizadas únicamente por los Líderes de Zona respectivos y/ó el Auxiliar de servicio al cliente. El personal del Punto de Venta debe solicitar aprobación a cualquier devolución que se encuentre fuera de las condiciones mencionadas.
- Se acepta la devolución cuando el producto haya sido facturado o despachado incorrectamente por parte del personal del Punto de Venta MD o por el agente de Call Center y por demoras en el domicilio manifestadas por el cliente. En este

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES CLIENTES MD.	Código: CC.MD-PO-001 Versión: 01 Subproceso: Canal Multidrogas Fecha: Julio 2010 Página: 3 de 3
ESTADO: NO CONTROLADO		

caso se está en obligación inmediata de cambiar el producto o devolver el dinero correspondiente a la venta si así lo requiere el cliente.

- Cuando sean transacciones realizadas con tarjeta débito o crédito se debe devolver dinero en efectivo y el personal del Punto de Venta MD debe notificar inmediatamente al área de Tesorería. La persona que cometió el error debe asumir el costo de la comisión por la transacción reflejada en el cuadre de caja.
- Cuando exista error en la facturación o el despacho y el cliente destape el empaque y/o envase, el valor del producto será asumido por la persona responsable del error.
- Se debe tramitar inmediatamente la devolución cuando se evidencien problemas de calidad relacionados con el producto, siempre y cuando se hayan validado las condiciones de transporte, almacenamiento y uso del producto. La validación para este caso siempre debe estar autorizada por el Director Técnico. Para este caso seguir lo estipulado en procedimiento control del producto no conforme.
- Se debe tramitar inmediatamente la devolución del producto cuando se evidencien problemas relacionados con el uso del producto (reacciones adversas, intoxicaciones, etc.). En este caso la validación y respuesta a los mismos será responsabilidad de la Dirección Técnica. Ante estas situaciones seguir lo estipulado en procedimiento control del producto no conforme.
- En los casos en los cuales los trámites de devolución dependen del concepto de la Dirección Técnica, el cambio del producto o dado el caso la devolución del dinero se efectuará en un plazo máximo de 48 horas, dada la validación de datos para corroborar la situación presentada con el producto.

ELABORO Líder de Zona	REVISO Astrid Mejia Directora Técnica	APROBO Julián Tabares Gerente Multidrogas
FECHA Julio/2010	FECHA Julio/2010	FECHA Julio/2010