

	POLÍTICA DERECHO DE RETRACTO	Código: Versión: 01 Subproceso: Call Center y Página WEB Fecha: Junio 21 2016 Página: 1 de 4
ESTADO:		

1. OBJETIVO

Definir las condiciones para recibir y tramitar un derecho de retracto de los clientes que compran producto por medio del Call Center y/o por medio del portal web www.multidrogas.com.co (ventas no tradicionales)

2. ALCANCE

Aplica a ventas efectuadas por el Call Center y en el portal web www.multidrogas.com.co (ventas no tradicionales)

3. DEFINICIONES

Retracto: Capacidad que tiene el comprador de un bien de resolver el contrato y obtener la devolución de lo pagado.

CEDI: Centro de Distribución

MD: Multidrogas

4. POLITICAS DE OPERACIÓN

- Está prohibido realizar uso del derecho de retracto para los siguientes productos:
 - Medicamentos de control especial dado que este tipo de medicamentos solo se vende bajo fórmula 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.

	POLÍTICA DERECHO DE RETRACTO	Código: Versión: 01 Subproceso: Call Center y Página WEB Fecha: Junio 21 2016 Página: 2 de 4
ESTADO:		

- Productos de uso personal dado que estos productos por razones sanitarias no pueden ser comercializados si existen dudas de un posible uso
 - Productos cosméticos dado que estos productos por razones sanitarias no pueden ser comercializados si existen dudas de un posible uso
-
- El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien.
 - El consumidor deberá devolver el producto al proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.
 - El retracto 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.
 - El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.
 - El retracto sólo aplica para usuarios y/o consumidores finales, no es aplicable para clientes de canales Trade e Institucional así las ventas sean realizadas por call center o página web.

4.1 EXCEPCIONES A LA POLITICA

- Las excepciones a la Política serán autorizadas únicamente por los Líderes de Zona respectivos y/o el Auxiliar de servicio al cliente. El personal del Punto de

	POLÍTICA DERECHO DE RETRACTO	Código: Versión: 01 Subproceso: Call Center y Página WEB Fecha: Junio 21 2016 Página: 3 de 4
ESTADO:		

Venta debe solicitar aprobación a cualquier devolución que se encuentre fuera de las condiciones mencionadas.

- 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 cuadro de caja.

ELABORO Jaime Martínez Jefe de Marca	REVISO Ayhan Supurgeci Director Técnico	APROBO Ana María Sánchez Secretaria General
FECHA Julio/2016	FECHA Julio/2016	FECHA Julio/2016