



# SNC PHARMA, C.A.

M.P.P.S. C/R 504

## POLITICAS / NORMAS DE DEVOLUCIONES.

Políticas aplicadas por nuestra Casa de Representación para todos aquellos renglones de productos terminados que sean objeto de devolución a nuestras Instalaciones.

En este sentido, serán aceptadas devoluciones de productos terminados en aquellos casos donde los renglones presenten las siguientes características:

- **Problemas de Calidad.**

Cuando **al momento de realizar el chequeo de la mercancía**, la misma presente problemas **con la apariencia del contenido, que el color se encuentre fuera de especificaciones y no muestre compactación**. Esto debe ser notificado de inmediato a nuestras oficinas (Gerencia de Atención al Cliente) en la ciudad de Valencia o en su defecto a nuestros Representantes de Ventas, con la finalidad de que la misma sea retirada por nuestro transporte de sus instalaciones.

- **Mal Estado.**

Serán aceptadas aquellas devoluciones de productos que **al momento de realizar el chequeo de la mercancía** presentan algunos de los siguientes problemas: **deterioro externo, estuches dañados, etiquetas despegadas, derrame del producto, ausencia de identificación (lote, fecha de elaboración), tabletas rotas, envases primarios dañados, etc.**

De igual forma, es necesaria que dicha devolución sea notificada a nuestras oficinas, para que las mismas sean retiradas inmediatamente de sus instalaciones y por lo tanto, sean enviadas a nuestro Almacén de Productos Terminados – Área de Devoluciones.

- **Próximo a vencer.**

Serán aceptadas devoluciones de productos cuyas fechas de expiración se encuentren **dentro del primer mes siguientes** a la fecha en que fue notificada la devolución de la mercancía a nuestras oficinas y/o Representantes de Ventas.

Sin embargo, bajo ningún concepto serán aceptadas aquellas devoluciones de productos que se encuentren vencidos.

- **Problemas de Precio.**

Serán aceptadas devoluciones de productos cuando **al momento de realizar el chequeo de la mercancía**, se observa que existen productos cuyos precios son errados (P.V.P) con respecto al facturado y adicionalmente, muestran ausencia de la etiqueta de precio ( Esto no Aplica para EPA). En este sentido, la mercancía debe ser entregada a nuestro transportista al momento de la recepción de la misma o en su defecto al Representante de Ventas, para que la misma sea enviada a nuestras instalaciones en la ciudad de Mérida.

## **NORMAS DE ACEPTACION Y RECHAZO DE DEVOLUCIONES.**

Las devoluciones serán aceptadas sólo cuando se confirme alguno de los siguientes casos:

### **1. Producto en mal estado.**

- Presenta deterioro externo.
- Etiquetas despegadas.
- Estuches primarios dañados.
- Ausencia de identificación (número de Lote, fecha de elaboración, expiración y P.S).
- Identificación errada o incompleta.
- Contenido parcial.
- Derrame del producto.
- Uno o más productos deformados.
- Una o más Tabletas recubiertas agrietadas en el blíster.
- Una o más tabletas rotas.

Los productos en mal estado deben ser devueltos inmediatamente que el cliente los recibe, para que la devolución sea **Aceptada** y no después que el Cliente los tiene almacenado ya que no se puede garantizar si el maltrato fue durante el transporte o almacenamiento del Cliente.

### **2. Producto próximo a vencer**

- La fecha de expiración del producto se encuentra dentro del primer mes siguientes a la fecha de la que se elaboró la devolución.

### **3. Productos con problemas de calidad.**

- Apariencia del contenido fuera de especificaciones.
- Color del contenido fuera de especificaciones.
- Cristalización.
- Precipitación.
- Sedimentación.
- Compactación.

### **4. Productos con problemas de precio.**

- Precio errado.

· Ausencia de la etiqueta de precio.

### 5. Error de despacho.

· La devolución debe realizarse por el cliente inmediatamente al recibir el producto.

### Ejemplo de devoluciones que se consideran **ACEPTADAS**

MOTIVO (PROXIMO A VENCER)	FECHA DE ELABORACIÓN DE LA PLANILLA DE DEVOLUCIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO DEL PRODUCTO
2	31/01/98	02/98
2	23/02/98	04/98
2	15/04/98	07/98
2	06/05/02	06/02

### Ejemplo de devoluciones que **NO SE ACEPTAN**

MOTIVO (PROXIMO A VENCER)	FECHA DE ELABORACION DE LA PLANILLA DE DEVOLUCIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO DEL PRODUCTO
2	15/04/98	08/98
2	15/04/98	02/98
2	15/04/94	04/99
2	15/04/98	06/97
2	15/04/98	04/98

Atentamente,



Lic. Julio Cesar Brandt Lasaballett