

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES			
Gestión de Calidad			
Código: PE-PO001	Versión: 01	Creado: 19/06/2025	

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

DEVOLUCIÓN A PROVEEDORES

Las devoluciones a nuestros proveedores pueden ser generadas por alguna de las siguientes causas:

1. Error en la facturación (nombre, presentación, valor pactado en la orden de compra).
2. Producto no solicitado.
3. Cantidad de producto no solicitada.
4. Fecha de vencimiento inferior a un año, sin autorización.
5. No se garantiza la cadena de frío, para los productos que lo requiera.
6. Caja del producto maltratada, húmeda, sin sello de seguridad o con evidencia de intento de apertura si lo posee.
7. Etiquetas del producto con textos ilegibles o incompletos, con enmendaduras o rayones.
8. Producto derramado o con filtración del contenido.
9. Se notificará al proveedor las novedades presentadas.
10. Se diligencia el formato **PM-FR016 Devolución a Proveedores**, diligenciando las devoluciones presentadas.
11. Se envía por correo electrónico al proveedor con copia al área contable de nuestra compañía, para su respectivo conocimiento y tramite.

CAUSALES PARA ACEPTACIÓN DE LAS DEVOLUCIONES

1. Errores en la facturación (nombre, presentación, lote, fecha de vencimiento)
2. Entrega de un producto no solicitado.
3. Exceso de las cantidades solicitadas por el cliente.
4. No se garantiza la cadena de frío, para los productos que lo requiera.
5. Caja del producto maltratada, húmeda, sin sello de seguridad o con evidencia de intento de apertura si lo posee.
6. Etiquetas del producto con textos ilegibles o incompletos, con enmendaduras o rayones.
7. Producto derramado o con filtraciones de contenido.
8. Productos vencidos o próximos a vencer (enviado sin autorización) se reciben únicamente para destrucción y no genera devolución monetaria.

Después de 72 horas de recibido el pedido no se aceptan reclamos por cualquier otra eventualidad a la anterior, no se aceptan devoluciones totales o parciales sin previa autorización.

Nota: Las devoluciones de los clientes Institucionales, serán tramitadas de acuerdo con las cláusulas del contrato.

CALLE 74 BIS # 78-58 Tabora Bogotá D.C. - Cel: 3228430732
almacen@pharmatek.com.co

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES			
Gestión de Calidad			
Código: PE-PO001	Versión: 01	Creado: 19/06/2025	

DEVOLUCIÓN GENERADA POR LOS CLIENTES

Nuestros clientes se comunican con nuestra compañía por los medios de comunicación que desee (Llamada, WhatsApp o correo electrónico), donde nos indican las novedades presentadas.

1. Indicar al cliente que debe notificar la devolución al correo electrónico auxalmacen@pharmatek.com.co
2. Compartir el formato **PM-FR023 Solicitud de Devoluciones** para su debido diligenciamiento de la devolución a presentar.
3. Recibida en el correo la solicitud devolución del cliente, se realiza análisis y validación de la información notificada, (nombre del producto, lote, fecha de vencimiento, registro sanitario, precio, factura y contrato cuando aplique), para garantizar que efectivamente los productos relacionados fueron suministrados por nuestra compañía.
4. Validada la información se diligencia el **PM-FR022 Aceptación o Rechazo de Devoluciones** donde se le indica el concepto de la devolución, si es aceptada o rechazada.
5. Informar al director general sobre las respuestas ofrecidas a los clientes, para su respectivo conocimiento y manejo comercial.
6. Compartir la respuesta al cliente por correo electrónico, adjuntando en PDF la respuesta (**PM-FR022 Aceptación o Rechazo de Devoluciones**)
7. Enviar copia al área contable, para su respectivo conocimiento y tramite.

Dirección de entrega para las devoluciones: Calle 74 Bis N°78-58 Tabora / Engativá.

Notifíquese y Cúmplase.

Dado en Bogotá DC, a los 19 días del mes de junio de 2025



Representante Legal
Olga Lucia Giraldo Gaviria
C.C. 40.765.949

CALLE 74 BIS # 78-58 Tabora Bogotá D.C. - Cel: 3228430732
almacen@pharmatek.com.co

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES			
Gestión de Calidad			
Código: PE-PO001	Versión: 01	Creado: 19/06/2025	

