

Política de Canje y Devolución

Definiciones

- **Canje de producto:** se entiende por canje de producto, aquel proceso por el cual el cliente devuelve productos, previa aprobación del área comercial de Synthon con el objeto de ser reemplazadas por productos de las mismas características.
- **Canje por vencimiento:** Este tipo de canje corresponde al reemplazo de productos que son recepcionados en nuestras bodegas hasta 30 días antes de su fecha de vencimiento. Será condición necesaria, que entre la fecha de la recepción de la factura y la fecha de vencimiento del producto establecida en el envase, no exista una diferencia mayor a un año. No se aceptarán canjes por vencimiento de productos cuya venta haya sido realizada bajo la condición específica de productos "sin derecho a canje" y por lo tanto se debe demostrar la emisión de la carta de canje respectiva. Estos productos, deberán encontrarse con sus envases, empaques, rótulos, cantidades y condiciones físicas originales y en perfecto estado.
- **Devolución:** Corresponde al retomo a nuestras bodegas, de uno o más productos previamente autorizados, que no han sido despachado según lo solicitado y/o bajo las condiciones requeridas por el cliente, proceso por el cual se puede generar una Nota de Crédito o el reemplazo del producto, para los casos en que el producto sea entregado en condición de deterioro a causa del transporte entre nuestras bodegas y la del cliente. Esta devolución deberá ser realizada en un plazo menor o igual a 15 días hábiles, a contar de la fecha de recepción de la mercadería.

Condiciones generales de canje

El proceso de canje estará sujeto a la disponibilidad de stock y previa validación, y no dará derecho a la emisión de notas de crédito, a la espera del despacho de los productos, por un plazo máximo de 90 días. Transcurrido este plazo, se procederá a emitir una Nota de Crédito por aquellos productos no reemplazados a la fecha de emisión de este documento.

La información necesaria para validar este canje es la siguiente:

- N° de la factura que originó la compra
- Código y/o descripción del producto
- Cantidad a canjear
- Contacto: nombre, mail y teléfono

Todo canje para ser aprobado deberá tener el V°B° de nuestros departamentos Comercial y Finanzas.

Otras consideraciones

- Una vez el canje esté aprobado, el cliente deberá enviar la mercadería con guía de despacho a nuestra bodega ubicada en Santa Isabel 585, Bodega D, Lampa. Ésta debe contener los productos y cantidades previamente aprobadas.
- Todo canje debe venir con flete pagado. No se aceptarán canjes con fletes por pagar.
- En el caso de que este canje no pueda llevarse a cabo porque el producto ha sido **discontinuado**, se procederá a emitir Nota de Crédito.
- No se aceptarán devoluciones de mercadería deteriorada, si está resulta del manejo inadecuado de la farmacia y/o establecimiento.
- En el caso de que ocurra un error y se produzca una devolución por productos no solicitados, se emitirá nota de crédito posterior a la aprobación del departamento comercial.
- Los productos de las líneas Oncología e Infectología y productos sometidos a control legal como psicotrópicos, **NO** están sujetos a devolución.

Producto Línea Oncología

Biolev / Madelen / Tiadis / Osteoker / Bemetad / Bicavan / Kadir / Nodutax

Productos Línea Infectología

Voriconazol / Linezet / Fluoxem

- En el caso de devoluciones, el cliente tiene 72 horas hábiles desde la recepción del producto para informar al laboratorio. En caso contrario se considerará que la factura ha sido recibida conforme.



MANUEL SOLO DE ZALDIVAR
13.550.669-9
GERENTE COMERCIAL
PP. Synthon Chile Ltda.