



POLÍTICA DEVOLUCIONES

OBJETIVO:

Establecer las pautas para el manejo de las devoluciones y/o reclamos de Productos Farmacéuticos, desde las dependencias de los clientes de Grupo Grünenthal Chile, hasta el almacén de distribución de Grünenthal Chile.

ALCANCE:

Aplica a todos los clientes de Grünenthal Chile. Para efectos de la presente política, Grupo Grünenthal Chile comprende las siguientes sociedades: Laboratorios Andrómaco S.A, RUT 76.237.266-5, Laboratorios Silesia S.A. RUT 91.871.000-0, Grünenthal Chilena Limitada RUT 81.323.800-4, y Farma Storage SPA. RUT 96.699.730-3.

DEFINICIÓN:

Se entiende por devolución de productos, el proceso por el cual el cliente devuelve uno o más productos farmacéuticos a Grünenthal.

TIPOS DE DEVOLUCIÓN:

1. **Devolución inmediata:** Son aquellas identificadas y realizadas por los clientes al momento de la recepción del pedido, y obedece a errores en facturación, o daños visibles identificados al momento de la entrega, productos vencidos, despacho erróneo o cualquier defecto o error identificado de manera inmediata. Esta devolución se realiza in situ y el cliente deberá indicar en la factura el motivo de la devolución, se realizará utilizando el mismo transporte de despacho de Grünenthal y posteriormente se emitirá la Nota de Crédito (NC) al mismo precio al cual fueron facturados, con referencia a la factura original.
2. **Devolución posterior:** Son aquellas realizadas por el cliente posterior a la recepción del pedido, siempre y cuando se encuentre dentro del plazo establecido por Grünenthal (48 horas hábiles desde la fecha de recepción de productos). Estas devoluciones corresponden a unidades dañadas/vencidas identificadas después del proceso de recepción, unidades no solicitadas por el cliente, unidades sobrantes o reclamos por unidades faltantes en despacho.

Esta devolución se realizará previa aprobación por parte de Grünenthal y se establecerá el medio de retiro, si será a cuenta del cliente o con transporte de Grünenthal (a convenir según responsabilidad), y posteriormente se emitirá la Nota de Crédito (NC) respectiva al mismo precio al cual fueron facturados, con referencia a la factura original.

CAUSAS DE DEVOLUCIÓN:

1. Deterioro de Producto o detalle en empaque

Grünenthal acepta devoluciones si al momento de la recepción, se identifica un daño visible, éste debe ser devuelto a transportista de manera inmediata, indicando la causa o razón en el cedible de la factura.

- a) En caso de que se identifica el daño posterior a la entrega, tiene un plazo de 48 horas hábiles desde la fecha de recepción de productos para realizar reclamo por daño, vía correo electrónico, al área de Atención al Cliente (CLD-Customer.Service@grunenthal.com), quien por parte de Grünenthal evaluará si procede el reclamo.
- b) Todos los daños posterior a los plazos arriba indicados, no serán reconocidos por Grünenthal.

2. Devoluciones por error de Pedido

En caso de identificar algún sobrante de productos al momento de la recepción del pedido, estos deben ser devueltos de manera inmediata al transportista.

- a) Al identificar diferencias entre lo solicitado por el cliente y lo despachado posterior a la entrega del pedido, Grünenthal procederá a recibir la devolución de los productos que producen esta diferencia, siempre y cuando se encuentre dentro del plazo establecido en esta política (48 horas hábiles desde la fecha de recepción de productos). Cliente debe dar aviso al área de Atención al Cliente (CLD-Customer.Service@grunenthal.com), para coordinar retiro o devolución.
- b) La devolución de productos sometidos a control de Psicotrópicos y Estupefacientes, se aceptará solamente cuando el error en el proceso de pedido sea responsabilidad de Grünenthal. Dicha devolución deberá realizarse por la factura completa y los productos devueltos deberán ser los enviados originalmente (fecha de vencimiento y Número de lote). Solo se acepta devolución inmediata en caso de estos productos.
- c) Todas estas devoluciones deben ser entregadas al operador logístico de Grünenthal (Puente Verde 3301 - Quilicura, dentro de horario 8:30 AM a 4:00 PM).

CONDICIONES GENERALES:

1. El cliente debe revisar cuidadosamente la cantidad de bultos, la factura impresa y el estado del embalaje de los productos, ante cualquier evidencia que indique alguna alteración del bulto original, **NO** debe recibir el bulto, sin antes verificar su contenido en presencia del transportista.
2. No se procesaran devoluciones que no sean informadas por las vías antes mencionadas y aprobadas por Grünenthal.
3. Grünenthal no recibirá productos enviados con “flete por pagar”.
4. Los productos deben ser devueltos en sus envases originales y unidades de venta según factura original.
5. Las devoluciones serán recibidas de la siguiente manera:
 - Deben ser enviados con Guía de despacho a nuestro centro de distribución (Puente Verde 3301-Quilicura, dentro del horario 8:30 AM a 4:00 PM), esta guía debe contener datos de la factura y debe coincidir 100% con entregado físicamente.
 - Deben venir en cajas de cartón, debidamente embaladas y separadas por laboratorio (Grünenthal, Silesia, Andrómaco).
 - Las cajas deben tener su debida identificación del contenido de la misma.
 - Grünenthal solo aceptará la devolución de las unidades físicas reales recibidas y verificadas por el Operador Logístico.
 - No se aceptaran devoluciones entregadas en una dirección distinta a la indicada en esta política.
 - Para los casos de devoluciones por retiro de producto del mercado, el procedimiento de retiro será informado por Grünenthal.
 - Grünenthal dispone de un plazo máximo de 30 días para emitir la Nota de Crédito por concepto de devolución, a partir de la fecha de ingreso en el Operador Logístico.
 - Toda devolución aceptada generará una Nota de Crédito.

DERECHO A DEVOLUCIÓN:

1. Solo tendrán derecho a devolución de conformidad a esta política, los clientes que cuenten con facturas de Grünenthal (Laboratorios Andrómaco S.A. RUT 76.237.266-5, Laboratorios Silesia S.A. RUT 91.871.000-0, Grünenthal Chilena Limitada RUT 81.323.800-4, o Farma Storage Spa RUT. 96.699.730-3).
2. No tendrán derecho a devolución productos deteriorados en las instalaciones de los clientes.
3. No tendrán derecho a devolución productos adquiridos a terceros o distribuidores

Operaciones Logísticas

Dirección Supply Chain

Dirección Comercial

Dirección Finanzas

Gerencia General