

## POLITICA DEVOLUCIONES

### **OBJETIVO:**

Definir las directrices y lineamientos a seguir para aceptar las devoluciones de mercancía en el Droguería H&F.

### **DEFINICIÓN:**

**DEVOLUCIÓN** : Corresponde al retorno al Centro de Distribución de uno o más productos previamente autorizados, que no han sido despachados según lo solicitado y/o en las condiciones requeridas por cada uno de ellos. Proceso por el cual se genera una Nota de Crédito.

**CANJE**: Corresponde al retorno al Centro de Distribución de uno o más productos previamente autorizados, que se encuentran dentro del período de 30 días antes de su fecha de vencimiento. Dicho proceso genera el envío del mismo producto y cantidad recepcionada por el Centro de Distribución.

### TIPOS DE DEVOLUCIÓN:

#### 1. CANJE :

##### Requisitos:

- Tendrán derecho a canje solo los productos de la lista adjunta, 30 días antes de la fecha de vencimiento.
- Tendrán derecho a canje solo los productos adquiridos directamente a CORPORACIÓN H&F S.A.C.
- Tendrán derecho a canje los productos que se encuentran con sus envases, empaques, cantidades y condiciones físicas originales y en perfecto estado. No se aceptarán productos fraccionados.
- Tendrán derecho a canje los productos que se informen y envíen dentro del plazo establecido: 1 al 10 de cada mes para provincia y 11 al 20 de cada mes para Lima Metropolitana.

Los productos para canjear deben ser informados por el cliente mediante el FORMATO F-CH&F-DT-022-v3.0 , vía e-mail al correo [ventas1@corporacionhyf.com](mailto:ventas1@corporacionhyf.com) a cargo de la cuenta quien validará que se procede a efectuar el canje.

Las solicitudes de canjes serán revisadas por nuestra área encargada y las que no

cumplan con los requisitos antes mencionados, no serán autorizados.

Los canjes deben ser enviados con guía de despacho a nuestro almacén.

Esta debe contener los siguientes datos:

- ✓ RUC
- ✓ Razón social
- ✓ *Lugar de Llegada: Jr. Horacio Cachay Díaz 344 – Urb. Santa Catalina – La Victoria – Lima.*
- ✓ N° Factura que origino la compra
- ✓ Descripción del producto
- ✓ Lote
- ✓ Fecha Vencimiento
- ✓ Cantidad

Asimismo, indicar número de cajas a enviar.

Nota:

- En Lima Metropolitana; el transportista solo recogerá cajas selladas.
- En Provincia Todo canje debe venir con flete pagado. No se aceptarán canjes con fletes por pagar.

SIN DERECHO A CANJE:

- No tendrán derecho a canje los productos controlados.
- No tendrán derecho a canje los productos de la Línea Oncológica.
- No tendrán derecho a canje los productos cuya venta haya sido realizada bajo la condición específica de “Sin derecho a canje”.
- No tendrán derecho a canje los productos deteriorados con enmendaduras en la caja, escrituras con lapicero, empaque inmediato doblado, etc.
- No tendrán derecho a canje aquellos productos adquiridos a través de terceros o distribuidores. En este caso deberán ser canjeados directamente a través de ellos.
- No tendrán derecho a canje los productos informado fuera de fechas establecidas.

2. Devolución inmediata: Son aquellas que se identifican y se realizan 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 el formato de devolución y la factura el motivo de la devolución, se realizará utilizando el mismo transporte de despacho de CORPORACIÓN H&F S.A.C. y posteriormente se emitirá la Nota de Crédito (NC) al mismo precio al cual fueron facturados, con referencia a la factura original.

3. Devolución posterior: Son aquellas realizadas por el cliente, posterior a la recepción del pedido, siempre y cuando se encuentre dentro del plazo establecido por CORPORACIÓN H&F S.A.C. (48 horas hábiles desde la fecha de recepción de productos). Estas devoluciones corresponden a unidades dañadas/vencidas identificadas después del proceso de recepción de su pedido, unidades no solicitadas por el cliente, unidades sobrantes o reclamos por unidades faltantes en despacho.

Esta devolución se realizará previa aprobación por parte de CORPORACIÓN H&F S.A.C y se establecerá el medio de retiro, si será a cuenta del cliente o con el transporte de CORPORACIÓN H&F S.A.C. (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.

#### CAUSALES DE LAS DEVOLUCIONES:

##### 1. Deterioro de Producto o detalle en empaque:

CORPORACION H&F S.A.C. acepta devoluciones si se verifica que al momento de la recepción de los productos, se identifica un daño visible (cajas chancadas o rotas); éste debe ser devuelto a transportista de manera inmediata, llenando el formato ( F-CH&F-022-v3.0 ).

- 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 respectivo, vía correo electrónico, al área de Atención al Cliente (ventas1@corporacionhyf.com), quien por parte de CORPORACION H&F S.A.C. evaluará si procede el reclamo.
- b) Todos los daños posteriores que se encuentren y estén fuera a los plazos arriba indicados, no serán reconocidos por CORPORACIÓN H&F S.A.C.

##### 2. Devoluciones por error de Pedido o Despacho:

En caso de identificar algún sobrante o faltante de productos en el momento de la recepción del pedido, éstos deben ser devueltos de manera inmediata al transportista.

- a) Al identificar algunas diferencias entre lo solicitado por el cliente y lo despachado

posterior a la entrega del pedido, CORPORACION H&F S.A.C. procederá a recibir la devolución de los productos que producen esta diferencia. El cliente debe dar aviso al área de Atención al Cliente ( [ventas1@corporacionhyf.com](mailto:ventas1@corporacionhyf.com)) para coordinar retiro o devolución.

- b) La devolución de productos sujetos a control de Psicotrópicos y Estupefacientes, se aceptará solamente cuando el error en el proceso de pedido sea responsabilidad de CORPORACION H&F S.A.C. 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.

Todas estas devoluciones deben ser entregadas al almacén con Formato; guía de Remisión con dirección Jr. Horacio Cachay Díaz N° 344 – Urb. Santa Catalina – La Victoria , dentro del horario 9:00 AM a 4:00 PM, esta guía debe contener datos de la factura y debe coincidir 100% con entregado físicamente.

### 3. DEVOLUCIONES REQUERIDAS POR EL MINISTERIO DE SALUD

Se procederá a aceptar el producto en devolución en los casos en los que por causa de una disposición emitida por DIGEMID u otra entidad de salud sea necesario recoger el producto.

#### CONDICIONES GENERALES:

1. El cliente debe revisar cuidadosamente en su totalidad, la cantidad de bultos, la factura impresa, guía de remisión 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 procesarán devoluciones que no sean informadas por las vías antes mencionadas y aprobadas por CORPORACIÓN H&F S.A.C.
3. Los productos deben ser devueltos en sus envases originales y unidades de venta según factura original o guía de remisión.
4. Las devoluciones serán recibidas de la siguiente manera:
  - ✓ Deben ser enviados con Formato de devolución y Guía de despacho a nuestro centro de distribución (Jr. Horacio Cachay Díaz N° 344 – Urb. Santa Catalina – La Victoria , dentro del horario 9:00 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.

- ✓ Las cajas deben tener su debida identificación del contenido de la misma.
- ✓ CORPORACIÓN H&F S.A.C. solo aceptará la devolución de las unidades físicas reales recibidas y verificadas.
- ✓ No se aceptarán devoluciones entregadas en una dirección distinta a la indicada en esta política.
- ✓ CORPORACIÓN H&F S.A.C. 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 Almacén.

**DERECHO A DEVOLUCIÓN:**

1. Solo tendrán derecho a devolución de conformidad a esta política, los clientes que cuenten con facturas de CORPORACIÓN H&F S.A.C.
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.

---

Dirección Técnica

---

Dirección de finanzas

---

Gerente General

