

CONDICIONES GENERALES

- El plazo para solicitar cambios o devoluciones es de 3 días hábiles desde la entrega del producto por inconformidades tales como: (defectos de calidad, faltantes, daños en empaque o fecha de vencimiento).
- Es necesario para la devolución que el producto esté sin uso, con más del 90% de su contenido, con etiquetas y empaques originales. En todos los casos se debe contar con la factura para realizar este trámite.
- La entrega de los productos incluye el traslado hasta la puerta del domicilio declarado (puerta del edificio en caso de departamentos y/o privados).
- El titular de la factura puede autorizar a un tercero para que en su nombre entregue la mercancía a devolver.

1. NUTRABIOTICS MÉXICO., aceptará la devolución de un producto terminado cuando:

1.1. El cliente ha recibido su pedido y evidencia que:

- El producto se encuentra abierto.
- El linner (sello que cubre la boca del frasco) y/o el termoencogible (película plástica transparente) se encuentra averiado.
- El número de lote y/o fecha de vencimiento del producto están ausentes en la etiqueta.
- El producto (líquido o polvo) está por fuera de su envase primario (que tiene contacto directo con el producto como cápsulas o frasco de vidrio), o el empaque está roto o averiado.
- El producto, lote, cantidad o presentación no corresponde con lo descrito en la factura.
- El producto ha superado la fecha de vencimiento o cuenta con menos de dos (2) meses de vigencia para el caso de los pacientes directos.
- El producto ha superado la fecha de vencimiento o cuenta con menos de seis (6) meses de vigencia en el caso de distribuidores.
- Si el producto ha sido entregado luego de dos (2) días hábiles desde la fecha del pago para CDMX, y para el resto del país y dependiendo del código postal será la promesa de entrega.

Nota: Tenga en cuenta que trabajamos con una paquetería externa con la cual tenemos un corte a las 12:00 pm, todos los pedidos que ingresan confirmados antes de esta hora, se gestiona el envío el mismo día.

Los pedidos que ingresan desde las 12:01 pm en adelante, pasan para envío al día siguiente hábil después de medio día.

- 1.2. NUTRABIOTICS MÉXICO aceptará devoluciones cuando el cliente se equivoque en la elección del producto solicitado, solo si el cliente reporta dicha devolución dentro de los (2) días hábiles siguientes a la entrega y firma de recibido del pedido. Dicha devolución estará sujeta a aprobación según el estado del producto devuelto, el cual debe estar en óptimas condiciones de envase y empaque al igual que su estado al ser entregado.

Nota: La devolución 1.2 se realizará una única vez y solo como cambio de producto, más no como devolución de dinero. Para este caso el cliente debe asumir el costo de transporte del intercambio.

2. Para efectuar un cambio o devolución de producto, el cliente deberá contactarse con su representante médico. El representante debe formalizar la solicitud de devolución enviando el formato PQRS debidamente diligenciado al área de Servicio al Cliente.
3. NUTRABIOTICS MÉXICO., NO acepta devoluciones o cambios de referencias en los siguientes casos:

- 3.1. El producto despachado haya sido PROBIOESSENS por solicitud de cliente y el mismo se encuentre en óptimas condiciones.

Nota: La devolución del producto PROBIOESSENS no se acepta debido a que es un producto que debe contar con una manipulación adecuada en temperatura durante su cadena de transporte y almacenamiento, ya que, de ser expuesto a temperaturas por encima de 25° puede perder propiedades de calidad y estabilidad.

- 3.2. Por temas de sabor (subjetivo) al momento de consumirlo.
- 3.3. En caso de presentar efectos no deseados o reacciones de hipersensibilidad. El paciente debe abordar este tema directamente con su médico.
- 3.4. Si al momento de formalizar la comunicación de solicitud de devolución el producto cuenta con menos de 6 meses de vida útil cuando este se había entregado al cliente con un tiempo de vigencia superior.

4. Respuesta a solicitud:

La solicitud por parte de NUTRABIOTICS MÉXICO podrá generar dos tipos de respuesta:

- 4.1. Aprobada, es decir, que NUTRABIOTICS MÉXICO al verificar los documentos requeridos en el numeral 6 da lugar al fallo y procede con la devolución del producto en un plazo máximo de tres (3) días hábiles posteriores a la recepción del producto devuelto.

- 4.2. No Aprobada, es decir, que NUTRABIOTICS MÉXICO al verificar los documentos requeridos en el numeral 6 encuentra que la devolución no es procedente y la misma tendrá respuesta al cliente a través del área de servicio al cliente con todos los sustentos que den aclaración.
5. Condiciones de Logística frente a la devolución, cuando la solicitud es aceptada.
 - 5.1. El área de Abastecimiento debe coordinar la recolección de los productos con ayuda del Ejecutivo de SAC una vez haya sido radicada la solicitud y aprobada posteriormente.
 - 5.2. Con el fin de agilizar los tiempos de respuesta, el Ejecutivo debe generar una nueva orden con los productos de cambio si es el caso, para que lleguen al cliente mientras se gestiona la recolección de productos.
6. Documentos requeridos:
 - 6.1. Formato PQRS diligenciado por el Ejecutivo de SAC de NUTRABIOTICS MÉXICO.

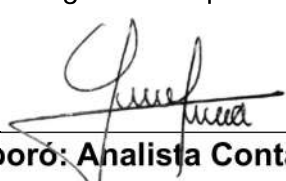
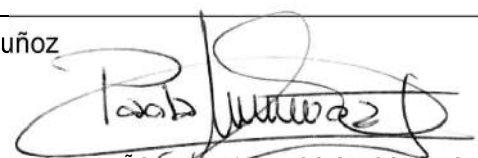
Nota: Cuando personal Cadena de Suministro genere el envío de los productos a la bodega de NUTRABIOTICS MÉXICO debe informar al Ejecutivo de SAC para realizar el seguimiento respectivo.
 - 6.2. Copia de factura. En caso de no tenerla, el colaborador (en este caso Ejecutivo de SAC o Representante de promoción médica) podrá solicitarla a través del correo lmorales@nutrabiobiotics.mx suministrando los datos del cliente y los detalles de la compra.
 - 6.3. Cuando la devolución se realiza por temas de calidad, se debe suministrar registro o evidencia fotográfica.
 - 6.4. Cuando se emita la Nota de Crédito de la devolución, Facturación debe compartirla al cliente de manera digital y legalizar el cierre del caso.

Nota: Productos que estén bonificados, o hayan sido comprados por medio de promoción y se realice devolución por nota crédito tendrán el mismo valor estipulado en la factura, es decir, con un precio unitario menor a la tarifa sin promoción. Así mismo, deben ser devueltos en su totalidad si presentan un problema del lote general.

6.5. Garantía del producto.

- El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al cliente.
- NUTRABIOTICS MÉXICO no se hace responsable de la garantía de los productos si estos han estado expuestos a condiciones de almacenamiento no adecuadas como lugares con altas temperaturas y alta humedad, o disposición en contenedores y empaques diferentes al original.

7. Cuadro de firmas:

Firmado digitalmente por: Leidy Luna

Elaboró: Analista Contable
Firmado digitalmente por: Mario Hurtado y Paola Muñoz
 PAOLA MUÑOZ JARA / DIRECCION COMERCIAL
Revisó: Gerencia de Cadena de Abastecimiento y Dirección Comercial
Firmado digitalmente por: Andrea Gacharná

Aprobó: Dirección Financiera y Administrativa