

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES



COFAR

CORPORACIÓN FARMACÉUTICA

¿Cuándo aplica una **devolución**?

- Aplica en productos de prescripción médica cuya promoción médica haya sido discontinuada.
- Productos que hayan sido adquiridos con vencimiento \leq a 12 meses, excluyendo aquellos de venta libre que no pertenezcan a la categoría Golden Sales.

Casos en los que **NO PROCEDE** la devolución.

- Cuando se evidencia el uso del contenido.
- Cuando la fecha de vencimiento en el empaque primario no coincide con la fecha de vencimiento del empaque secundario.
- Incumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA).
- Cuando el empaque presenta signos evidentes de deterioro o violación.
- Cuando se evidencia que el producto es falsificado.
- Cuando el cliente no haya comprado el producto de la empresa.
- Cuando el cliente suspende la atención al público por un lapso mayor o igual a 60 días calendario durante el periodo de vigencia de los medicamentos.
- Cuando el cliente adquiere lotes posteriores del mismo producto.
- Cuando el producto ha sido repuesto anteriormente.
- Cuando el producto no se encuentra en el empaque original o unidad de venta que indica la factura.



Su solicitud será atendida en un plazo máximo de 6 DÍAS HÁBILES.

Requisitos para la solicitud de **devolución**:

- La solicitud de devolución puede realizarse desde un mes antes hasta el mes del vencimiento.
- No tener cuentas por cobrar en mora.
- Encontrarse en estado activo y haber entregado la documentación requerida para su atención.
- Contar con la factura del producto a devolver. En caso de no contar con la factura, personal de COFAR verificará los datos de verificación.

IMPORTANTE

La devolución de un producto por vencimiento puede realizarse por otro de mayor rotación.

Se aceptan devoluciones de unidades sueltas en ampollas y/o blísteres picados, siempre y cuando el lote y la fecha de vencimiento sean claramente visibles.

¿Cómo solicitar una **devolución**?

Farmacia de provincia:

- Realizar la solicitud a personal de COFAR para el registro y recojo.

Farmacia de ciudad:

- Modalidad 1: Apersonarse a la oficina regional en los horarios de atención establecidos con los productos a ser devueltos.
- Modalidad 2: Hacer la solicitud por teléfono o por WhatsApp a los siguientes números:



Los clientes que NO presenten la solicitud en el plazo establecido perderán el derecho a la devolución.



CO-SC-CER513954



CO-SA-CER515062



CO-OS-CER516098

