

Ciudad de México a 06 de diciembre de 2023

POLITICA DE QUEJAS Y DEVOLUCIONES

Estimados clientes la presente política establece los lineamientos para el levantamiento de una queja derivada de un rechazo o devolución, con la finalidad de ofrecerles un mejor servicio, brindando soluciones que puedan garantizar el beneficio primeramente de ustedes como nuestros clientes y para las partes interesadas de Pharmachem S.A. de C.V.

DEFINICIONES

Rechazo: Se considera producto rechazado, aquellos que no fueron aceptados en el proceso de entrega, el rechazo se genera antes de que el transportista se retire de las instalaciones de cliente, siempre y cuando se cuente con la confirmación por parte de Representante de Servicio y Atención a Cliente y/o Ejecutivo de Ventas de la solicitud de rechazo. En estos casos el cliente debe indicar la razón del rechazo. Por ejemplo: Producto no solicitado, error en dirección, producto no conforme (manchados, mojados, rotos, aplastados, violado de su empaque primario) La causa del rechazo quedará registrada en la factura.

Devolución: cuando en un periodo de tiempo se detecta el producto no conforme y puede ser notificado posteriormente.

CLAUSULAS PARA CLIENTES

ART. 1 El plazo máximo para recibir una devolución de producto será de 45 días naturales a partir de la fecha de facturación para las Unidades de Negocio (Cosmética, Cuidado del hogar e Institucional, Empaque) para Alimentos y Farmacéutica (60 días naturales) contados a partir de la fecha de facturación, considerar que no hay excepciones. Si el incumplimiento está en las especificaciones al realizar el análisis del producto y en caso de que sea un rechazo (por ejemplo, presenta derrame, abolladura, etiquetas maltratadas, perforado, sucio) la notificación deberá ser inmediatamente al momento del proceso de entrega. Si el producto mostrara haber sido dañado por algún manejo inadecuado por parte del cliente, no se aceptará el rechazo. El transporte presentara como evidencia una foto del embarque comprobando las condiciones de la mercancía previa a la entrega.

ART. 2 Cuando se levante la queja por devolución, se debe enviar vía correo electrónico al Representante de Servicio y Atención a Cliente con copia al Ejecutivo de Venta, comunicando las razones de la solicitud adjuntando reporte de queja, evidencia fotográfica, informe de análisis, registros de almacenamiento, los datos del producto como código, nombre, cantidad rechazada, factura, día de recepción,

motivo de rechazo y/o demás documentación que sustente el motivo de la devolución, así como una muestra del producto (la cantidad dependerá del fabricante/proveedor); Indicar si requiere reposición inmediata.

ART. 3 Pharmachem se comunicará en un lapso no mayor a 3 días hábiles, con la respuesta a su solicitud para otorgar el número de folio asignado para seguimiento.

ART. 4 El producto que presente devolución no se podrá recolectar hasta que nuestro fabricante/proveedor, acepte el rechazo.

ART. 5 No se aceptan devoluciones por baja rotación de inventario o sobre pedido, salvo convenios específicos y/o autorizados por la Dirección Comercial.

ART. 6 La reposición del producto será por una factura nueva, cuando PHARMACHEM S.A. de C.V. cuente con el producto para reposición, en caso contrario no se va a cancelar la factura hasta que se tenga el producto.

ART. 7 En caso de que nuestro fabricante/proveedor notifique que no acepta el rechazo, porque las evidencias y la investigación apoyaron que no fue defecto de origen, y PHARMACHEM S.A. de C.V. sustenta que durante su almacenamiento y transporte no sufrió algún inconveniente se deberá pagar a PHARMACHEM S.A. de C.V. la factura.

ART.8 Si el fabricante/proveedor dictamina que, si procede la devolución, se cancelara la factura y se refacturara en el caso de una devolución total y si es parcial se hará una nota de crédito.

ART. 9 El cliente después de realizar su revisión, si llegará a tener faltante de producto deberá notificar de inmediato Ejecutivo de Ventas y/o Representante de Servicio a Cliente con la finalidad de que sea procesada la nota de crédito correspondiente y/o el envío del producto faltante.

ART. 10 Todos los casos señalados anteriormente, las devoluciones serán aceptadas siempre y cuando las compras hayan sido realizadas directamente a Pharmachem, el producto deberá encontrarse completo, en su envase original, sin sellos rotos, limpios, sin rayas ni etiquetas, con todos sus componentes originales, y se hayan almacenado en las condiciones ambientales indicadas en el empaque o en su hoja de seguridad.

ART. 11 Únicamente serán aceptadas y contabilizadas las devoluciones autorizadas por PHARMACHEM S.A. de C.V. conforme previo aviso del cliente, revisión y autorización, las cuales deberán estar debidamente relacionadas conforme a cantidades y fecha de vigencia.

ART. 12 El flete para recolectar el producto estará a cargo de PHARMACHEM S.A. de C.V. el transporte asignado, realizará la recolección en el almacén del cliente y enviará al almacén de devoluciones PHARMACHEM S.A. de C.V.

Si PHARMACHEM S.A. de C.V. evidencia que el producto no conforme de la devolución fue causado por el cliente, este deberá asumir los costos del transporte.

ART. 13 En caso de que, el cliente envíe directamente a las instalaciones del PHARMACHEM S.A. de C.V. no se podrá recibir sin previa autorización por parte del área de calidad de PHARMACHEM S.A. de C.V.

ART. 14 Tras 72 horas de no recibir retroalimentación por parte del cliente de satisfacción del cierre de su queja, podemos dar por cerrada esta.

Todos los artículos mencionados anteriormente estarán sujetas a aprobación del fabricante/proveedor.

ART.15 Nuestra política de devoluciones podrá cambiar sin previo aviso.

IMPORTANTE: El levantamiento de la queja y la asignación de un folio no significa que la devolución será aceptada.