

## **Política de Devoluciones – Pharmaderm S.A.**

### **1. Objetivo**

Establecer los lineamientos para la recepción, evaluación, aceptación o rechazo de devoluciones de productos comercializados por Pharmaderm S.A., garantizando la trazabilidad, el cumplimiento normativo y la satisfacción del cliente, en el marco del proceso de logística inversa.

### **2. Alcance**

Esta política aplica a todas las devoluciones de productos dermatológicos y cosméticos realizadas por distribuidores, puntos de venta y clientes institucionales en el territorio nacional, así como a los procesos internos de recepción, inspección y disposición final de productos devueltos.

### **3. Principios**

Cumplimiento normativo, transparencia, sostenibilidad, eficiencia y trazabilidad en todos los procesos de devolución de productos.

### **4. Condiciones de aceptación de devoluciones**

Pharmaderm S.A. aceptará devoluciones únicamente bajo las siguientes condiciones:

- Tiempo de devolución: dentro de los 30 días calendario posteriores a la entrega del pedido.
- Estado del producto: el empaque debe estar en buen estado, sin manipulación

indebida o alteración.

- Causa de devolución: productos vencidos, próximos a vencer (menos de 6 meses), error en despacho, daño de empaque o cierre de tienda.
- Documentación requerida: Formato de Devolución (FD-LOG-02), copia de factura y evidencia fotográfica.
- Autorización previa: aprobación escrita del área de Calidad y Logística.

## **5. Causales de rechazo**

No se aceptarán devoluciones cuando el producto haya sido abierto, usado o alterado; la solicitud no cuente con la documentación requerida; el producto haya sido adquirido fuera de canales oficiales; o se trate de promociones y muestras médicas.

## **6. Procedimiento general**

1. Solicitud del cliente.
2. Revisión del área de Calidad.
3. Aprobación formal de devolución.
4. Coordinación logística de recolección.
5. Registro y trazabilidad en el sistema ERP.
6. Disposición final: reacondicionamiento, reprocesamiento o destrucción controlada según evaluación técnica.

## **7. Responsabilidades**

- Área de Calidad: evaluar condiciones físicas y sanitarias.
- Área de Logística: coordinar transporte y disposición final.

- Área Comercial: gestionar la comunicación con el cliente.
- Área de Planeación: analizar datos y establecer indicadores de mejora.

### **8. Indicadores de desempeño (KPIs)**

- Tasa de devoluciones sobre ventas (%).
- Tiempo promedio de gestión (días).
- Porcentaje de productos reutilizados o reprocesados.
- Nivel de satisfacción del cliente (%).
- Costo promedio por devolución (COP).

### **9. Vigencia y actualización**

Esta política entra en vigencia a partir de su publicación y será revisada anualmente por el Comité de Logística y Sostenibilidad para asegurar su pertinencia y alineación con la normativa vigente.