**POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN.**

**DROGUERIAS MALUVI EM S.A.S.,** comercializa productos farmacéuticos, medicamentos, bienes perecederos, bienes de consumo, bienes de uso personal y tecnologías en salud, los cuales por su naturaleza, sus especiales características de calidad y condiciones de almacenamiento están exceptuados para ejercer el derecho de retracto, de acuerdo con el concepto de la Superintendencia de Industria y Comercio N° 16-062808 de fecha 10 de marzo de 2016 y el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). que en su artículo 47 señala:

El derecho de retracto es la posibilidad que se le brinda al cliente de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto. Cualquier solicitud para devolución o cambio de productos deberá cumplir con las disposiciones sanitarias y garantías para los clientes, cuando los productos a que se refiere sean objeto de inconveniencia sanitaria o restricción legal o reglamentaria.

El derecho de retracto deberá ser solicitado ingresando al link PQRS (Preguntas, quejas, reclamos, sugerencias) ubicado en la parte inferior derecha del sitio Web www.XXXXXXXXXXXXXXXX.com

‘’(...) Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

* 4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse con rapidez.
* 6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos.
* 7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal. (...)’’

Adicionalmente, conforme a la Resolución 1403 de 2007 expedida por el Ministerio de la Protección Social, por medio de la cual se determina el modelo de gestión del servicio farmacéutico los productos farmacéuticos son bienes que requieren condiciones de almacenamiento y custodia, los cuales son esenciales para garantizar la conservación de calidad y las condiciones de seguridad establecidas por el fabricante del producto, llevando así una continua trazabilidad del mismo.

**CONDICIONES GENERALES PARA UN RETRACTO**

El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.

1.El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).

2.El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.

3.El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.

4.El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

**CONDICIONES DE LOGÍSTICA DEL RETRACTO**

Si el producto ya fue entregado al cliente y el domiciliario aún está presente al momento de la solicitud de retracto, el cliente deberá entregar al domiciliario el producto para devolución.

1.Si el producto ya fue entregado al cliente y el domiciliario ya no se encuentra presente al momento de la solicitud de retracto, se asignara por parte DROGUERIAS MALUVI un domiciliario para recoger la mercancía a devolver, una vez radicada la solitud de retracto por el Cliente.

El personal encargado de la recolección del producto no se encuentra facultado para desarmar ni manipular el producto, su única función será la de recogerlo.

Si el producto no se encuentra empacado en su empaque original, no se procederá con la recolección.

Es así que cuando **DROGUERIAS MALUVI EM S.A.S** dispensa los medicamentos, de acuerdo con lo establecido en su Manual de Gestión de Calidad, le recuerda al paciente mantener almacenados los medicamentos a una temperatura entre 15 – 30°C, lejos de la exposición a los rayos solares o en lugares de mucha humedad o calor como los baños y la cocina, mantener los envases cerrados y almacenarlos en un lugar diferente a alimentos y productos de aseo.

Estas condiciones son garantizadas por **DROGUERIAS MALUVI EM S.A.S** en su punto de venta físico y al perder la custodia y localización de los productos, no puede garantizar el cabal cumplimiento de las condiciones de calidad y seguridad por ello, a menos de que se presente una condición de calidad del producto y un requerimiento legal de garantía, si la solución de devolución del producto o retracto es por mera voluntariedad del cliente, no será procedente.

**REVERSIÓN DE PAGO**

La Reversión de Pago aplica cuando la adquisición de los bienes o servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual y, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

La reversión de pago se debe solicitar dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

La reversión se puede presentar por cinco causales:

Cliente sea objeto de fraude.

Operación no solicitada.

Producto adquirido no sea recibido.

Producto entregado no sea el solicitado.

Producto sea defectuoso.

La solicitud de reversión de pago, deberá ser solicitada ingresando al link PQRS (Preguntas, quejas, reclamos, sugerencias) ubicado en la parte inferior derecha del sitio Web www.xxxxxxxxxxxx.com.

Una vez interpuesta la solicitud y esta es procedente se le emitirá constancia dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la verificación de su solicitud.

En caso de que no proceda la Reversión de Pago, el Área de Servicio al Cliente le estará notificando vía correo electrónico la no aceptación de la solicitud y los motivos de la negativa.

El cliente debe garantizar en la información suministrada en la PQRS (Preguntas, quejas, reclamos, sugerencias) que el bien se encuentra en las mismas condiciones en que se recibió, sellado, en perfecto estado, sin usar, en su empaque original, con todos sus accesorios y a disposición para recogerlo.

**RECUERDE**.

Señor consumidor recuerde en caso de ser demostrada la mala fe la superintendencia de industria y comercio podrá imponer sanciones pecuniarias hasta por 50 salarios mínimos mensuales legales vigentes (smmlv)