



POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

P.I.M.E.T.S.A FARMYLAB

1. Se entiende que con la firma de la factura el cliente recibe el producto con satisfacción en cuanto a cantidad y calidad.
2. Todos nuestros productos cumplen con excelentes estándares de calidad.

Condiciones para Devoluciones

Se podrá solicitar la devolución de los productos por alguna de la siguientes razones.

- Productos con desperfectos de fábrica.
- Dañados durante el envío.
- Entregas incorrectas o que no cumplen con las especificaciones solicitadas en la orden de compra.
- Productos con fecha de vencimiento corta (NO aplica para producto en promoción, remate o acuerdos previos de aceptación de entrega).
- Condiciones especiales para Revendedores e Instituciones de Salud.

Plazo de Devolución

- Clientes regulares 8 días después de la aceptación del producto.
- Clientes Revendedores: 15 días después de la aceptación del producto.
- Instituciones de Salud: 3 meses después de la aceptación del producto.

Procedimiento de Devolución:

- La solicitud debe enviarse por correo a Interno@farmylab.com
- Llenar el formulario que consta de:
 - o Nombre del cliente
 - o Fecha de compra
 - o No. De factura
 - o Motivo de la devolución
 - o Producto que solicita
 - o Firma de persona autorizada
 - o Cantidad y Precio

Condiciones del producto devuelto:

No se aceptaran devoluciones de:

- Productos con empaque final abierto, dañado o sucio.
- Productos usados
- Productos que hayan sido dañados por el cliente
- Productos vencidos

Ave. Ernesto T. Lefevre, Calle
4ta Local 038, Ciudad de
Panamá
+507 260-0534
+507 6117-8889
www.farmylab.com

Opciones de reembolso o reemplazo

- En primera instancia un producto devuelto será reemplazado por otra unidad (correspondiente a la cantidad devuelta) del mismo tipo, marca, modelo, presentación y especificaciones.
- En caso de que no se pueda cumplir con lo arriba señalado, se acordará con el cliente un reemplazo por un producto sucedáneo que satisfaga las necesidades del cliente cumpliendo con las salvedades de las diferencias de precio que puedan presentarse según los siguientes casos:
 - o En caso de que el producto de reemplazo sea de un menor precio al devuelto, se le extiende nota de crédito por la diferencia (Si la factura no ha sido cancelada como en los casos de los clientes a crédito, se anula el renglón devuelto de la factura original y se factura solo el producto que reemplaza)
 - o En el caso que el producto que reemplaza sea de un precio mayor se acordará con el cliente el pago de la diferencia.
- En el caso de que no haya otras unidades del mismo producto, ni productos sucedáneos, o que el cliente no acuerde el reemplazo, se extenderá nota de crédito por el total del renglón o se dará el reembolso del precio en caso de que el cliente lo solicite.

Exclusiones y Particulares

- No se hacen devoluciones por arrepentimiento de compras
- Todos los productos devueltos serán inspeccionados por el personal de Farmylab previo a la aprobación de la devolución.
- No se aceptan devoluciones de medicamentos más allá de la política de devolución del propio fabricante.
- No se aceptan devoluciones de productos vencidos.
- No se aceptan devoluciones productos que no hayan sido vendidos por nuestra empresa.
- Cuando se otorgue carta de compromiso específica, el reemplazo debe ser solicitado con la copia firmada de la carta de compromiso.
- Cuando se haga acuerdo de entrega con fecha de vencimiento corta, el mismo será señalado en la factura. No podrá ser solicitada devolución de dichos productos posteriormente.
- Toda solicitud de devolución de medicamentos, deben ser enviada 4 meses antes de la fecha de vencimiento.

Aprobado

22 de abril de 2024



FORMULARIO DE DEVOLUCIONES

FECHA DE SOLICITUD _____

CLIENTE

NO DE FACTURA _____

PRODUCTO QUE SE SOLICITA DEVOLVER

PRECIO FACTURADO _____

CANTIDAD QUE SE DESEA DEVOLVER

MOTIVO DE LA DEVOLUCION

FIRMA DE PERSONA AUTORIZADA

CEDULA _____

CARGO _____

