

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS:

La sociedad **DROVANCAL S.A.S.**, dedicada a la venta de productos farmacéuticos, médicos y cosméticos, por medio del presente comunicado, pone de presente la política de devolución, teniendo en cuenta las siguientes:

CONSIDERACIONES:

1. Los productos farmacéuticos, médicos y cosméticos pertenecen a los denominados, de consumo, perecederos y de uso personal.
2. Los bienes en mención requieren de unas condiciones de almacenamiento especiales para mantener y proteger su calidad y propiedades.
3. **DROVANCAL S.A.S.**, al prestar servicios farmacéuticos, está obligada, conforme a la resolución 1403 de 2007 expedida por el Ministerio de la Protección Social, a velar por la conservación, estabilidad y calidad de los productos que comercializa, con el fin de garantizar al cliente dichas características establecidas por cada fabricante de los productos.
4. **DROVALCAL S.A.S.**, realiza algunas de sus ventas a distancia, es decir, compras por vía telefónica.

Los consumidores que adquieren productos por este medio tienen derecho al retracto¹, no obstante, tratándose de bienes perecederos, de uso personal

¹ **Art. 47 Retracto:** En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;

y/o que pueden deteriorarse o caducar con rapidez, como los que comercializa **DROVANCAL S.A.S.**, la ley de forma expresa, en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, los exceptúa de dicho derecho, por lo que la empresa no tiene la obligación de realizar cambios o devolución de dinero por solo la voluntad del cliente.

En este orden de ideas, **DROVANCAL S.A.S.**, cuando realice la entrega de los productos al consumidor final, solo aceptará la devolución de aquellos, en los siguientes casos:

1. **Error en la entrega del producto que fue solicitado.** EL consumidor debe informar dicha situación inmediatamente le sea entregado el producto, ya sea en el mostrador a quien lo atendió, o cuando sea entregado por el mensajero domiciliario antes de que se retire.

El producto no puede estar destapado y se debe devolver en las mismas condiciones en las que fue entregado por parte de **DROVANCAL S.A.S.**

Nota: Cuando la entrega del producto se realice, por orden del cliente, a un tercero (portero, empleada del servicio doméstico, etc.) no procederá la devolución de éste.

2. El producto ha superado la fecha de vencimiento.
3. Por alteración en las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento del producto. El consumidor debe realizar la reclamación en el término de la garantía que tenga el respectivo producto y de no contar con aquella, se hará en el término que la ley indique.

2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;

3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;

4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;

5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;

6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;

7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.