

POLITICA DE DEVOLUCION DE MEDICAMENTOS

OXISALUD S.A.S. establece la política para la devolución de Medicamentos y Dispositivos Médicos en la cual se determina que para la gestión de una devolución se requiere el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Demostrar la compra del medicamento o dispositivo medico directamente a OXISALUD S.A.S.
- Las devoluciones se gestionan si están dentro de los siguientes parámetros:
 - Errores originados en la toma de los pedidos, remisiones o facturación. En este caso el reporte deberá ser en un periodo máximo a 48 horas después de la entrega del medicamento o del dispositivo médico.
 - Producto no conforme.
 - Productos próximos a vencer: se establece como fecha de notificación 3 meses antes del vencimiento del medicamento gaseoso o del dispositivo médico.
 - No se acepta la devolución de gases medicinales cuando al cilindro se le ha retirado el sello de seguridad (termoencogible) ya que en este caso el producto no se considera lleno. Así mismo no se acepta como devolución cilindros sin etiqueta de identificación o rotulo de lote. Cuando se reciba un reporte por esta condición, se recoge el cilindro como vacío.
- Para el caso de las devoluciones se procede de la siguiente forma:

El cliente debe reportar a OXISALUD S.A.S. mediante los canales de comunicación.

- ✓ Página web www.oxisalud.com.co
- ✓ Líneas telefónicas: PBX (604) 444 8456 WhatsApp 315 588 3576.
- ✓ Contactando directamente al área de ventas.

Después de recibir la comunicación y verificar el cumplimiento de los lineamientos para la devolución, se programan las cantidades a devolver y programar el cambio.

En caso de no cumplir los lineamientos para la programación del cambio, se notifica la cliente las causas que invalidan la programación del cambio y aceptación de la devolución.

Programa posconsumo:

OXISALUD S.A.S comprometido con el cuidado del medio ambiente establece que para el caso de cilindros de oxigeno medicinal vencido o próximos a vencer los usuarios pueden informar a través de cualquiera de los canales de comunicación donde se atenderá y gestionará la solicitud.

lo anterior en cumplimiento al Plan de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Fármacos o Medicamentos Vencidos de OXISALUD S.A.S.



JOSE ANTONIO TORRES CABREJO
GERENTE