

I. POLÍTICA

- A. La devolución de mercancía de Clientes a Droguería Betances, LLC., tendrá las siguientes consideraciones:
1. No se permite devolución de mercancía que no cumpla con el proceso y los requisitos establecidos en este documento.
 2. El horario establecido para la entrega de mercancía de devolución es de **4:00 am a 4:30 pm** de lunes a viernes.

Droguería Betances LLC. se reserva el derecho de revisar esta política sin previo aviso.

II. PROCESO Y REQUISITOS GENERALES PARA DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

A. REGLAS GENERALES:

1. Solo se recibirá mercancía devuelta cuya procedencia sea de Droguería Betances, LLC. La mercancía debe estar propiamente identificada con el sello de Droguería Betances, LLC.
2. Toda mercancía devuelta debe estar acompañada por:
 - a. **Forma de MEMORANDUM de CRÉDITO – Productos en Buen Estado.**
 - b. **Forma de MEMORANDUM de CRÉDITO – Productos Expirados.**
Esta forma debe tener la siguiente información: nombre de la farmacia o cliente, dirección, fecha de devolución, descripción del producto (nombre, dosis, presentación), número de lote, cantidad de producto, unidad, precio, número de factura y la razón (especificar), según aplique.
3. El cliente no podrá descontar de ninguna factura pendiente el monto de la devolución hasta que reciba el crédito oficial de Droguería Betances, LLC.
4. No se concederá crédito por mercancía recibida con las siguientes condiciones:
 - a. Mercancía que no sea devuelta en su empaque original, sin etiquetas, y/o mercancía mutilada o con alteraciones, deterioradas (**número de lote y fecha de expiración deben estar intactos**).
 - b. Envases o empaques abiertos y/o incompletos, a menos que el fabricante, apruebe la devolución de parciales, en su política de devolución.
 - c. Productos con el sello interno roto.
5. Aplicación de Crédito:
 - a. Se garantizará **7 días** para la aplicación de los créditos, y adjudicación a la cuenta del cliente.
 - b. Para los productos de marca (“Brand”) que han perdido su patente, estos podrán ser devueltos hasta pasados **60 días** de la fecha en que el medicamento genérico esté disponible en el mercado.

B. PRODUCTOS EXPIRADOS:

1. Los productos expirados deben estar empacados, separados de los productos en buen estado.
2. Estos productos deben estar acompañados de la forma correspondiente: **MEMORANDUM de CRÉDITO** – Productos Expirados.

NOTA: Se adjudicará el crédito de acuerdo con la política de devolución de la compañía farmacéutica o manufacturera.

C. PRODUCTOS NO EXPIRADOS EN BUEN ESTADO:

1. Se aceptarán devoluciones de productos, si el cliente hace la reclamación en **60 días** a partir de la fecha de compra del producto.
2. Estos productos deben estar acompañados de la forma correspondiente: **MEMORANDUM de CREDITO – Productos en Buen Estado**.
3. El producto debe tener al menos **once (11) meses** de vigencia, (11 meses antes de su fecha de expiración).
4. Se otorgará el crédito a la farmacia por la cantidad facturada, menos los descuentos aplicados en caso de que la factura haya sido pagada.

D. PRODUCTOS DE NEVERA:

1. Expirados

- a. Deberá comunicarse al número de teléfono: 787-653-1200 ext. 280 o 274, con el departamento de devoluciones para gestionar la autorización de devolución. No requerirá que el producto se empaque en un sistema de envío refrigerado.
Nota: Se adjudicará el crédito de acuerdo a la política de devolución de la compañía farmacéutica o manufacturera.

2. No Expirados

- a. No se aceptarán devoluciones excepto si el producto es rechazado al momento de la entrega.

E. MEDICAMENTOS CITOTÓXICOS:

1. Todos los medicamentos citotóxicos deberán devolverse dentro de su bolsita **“BIOHAZARD”** y empacado aparte de los demás medicamentos, la caja debe estar identificada, como **“Chemotherapy Drug”**.

2. Expirados

- a. Deberá comunicarse al número de teléfono: 787-653-1200 ext. 280 ó 274, con el departamento de devoluciones para gestionar la autorización de devolución.
Nota: Se adjudicará el crédito de acuerdo a la política de devolución de la compañía farmacéutica o manufacturera.

3. No Expirados

- a. No se aceptarán devoluciones excepto si el producto es rechazado al momento de la entrega.

F. Inyectables

1. Solo se recibirá devolución de productos inyectables en cajas completas. Bajo ninguna circunstancia se aceptarán devoluciones de inyectables en cajas parciales.
2. De ser producto refrigerado deberá cumplir con la Sección D de este documento.

G. SUSTANCIAS CONTROLADAS

1. No se aceptarán devoluciones de Sustancias Controladas excepto si el producto es rechazado al momento de la entrega.
2. Droguería Betances NO recogerá productos expirados de Sustancias Controladas.

H. “DRUG RECALL” (Recogido de Producto)

1. La mercancía en “**DRUG RECALL**”, deberá devolverse de acuerdo a las instrucciones de la Notificación de “Drug Recall” enviada por Droguería Betances, LLC.