	CONDICIONES DE CANJES Y DEVOLUCIONES	Área	Comercial
		Código	REG- 2-COM01
		Vigencia	Julio- 2020
		Página	1 de 3

CONDICIONES GENERALES

Para dar cumplimiento a la normativa del Servicio de Impuestos Internos respecto a canjes y devoluciones de productos, dispuestas en el Art.97 n° 10 del código tributario.

Canje: Consiste en la realización de un cambio físico de los productos de Laboratorios Raffo S.A. por otros de exactamente iguales características.

Devolución: Consiste en el retorno de productos de Laboratorios Raffo S.A. por parte del cliente al operador logístico, **sin reemplazo** de estos por otros productos de exactamente iguales características.

Condiciones para el Canje de productos:

- Productos con derecho a canje, se refiere a aquellos productos que no cumplen con los estándares de calidad: Envases deteriorados por el traslado o manchados, mal rotulados, y pérdida de cadena de frío, en la recepción de los productos por parte del cliente.
- Solo se aceptarán canjes de clientes donde Laboratorios Raffo S.A. haya efectuado la venta directamente. Aquellos clientes que sean abastecidos por distribuidores oficiales, deberán gestionar directamente con ellos sus solicitudes de canje.
- En el caso de que Laboratorios Raffo S.A. no cuente con stock de un producto en canje, se generará nota de crédito.
- Por el motivo de asegurar la calidad de nuestros productos refrigerados, estos no serán despachados fuera de la región Metropolitana en días vísperas de feriados y viernes.

Condiciones de Canje no aplican para licitaciones públicas.

	CONDICIONES DE CANJES Y DEVOLUCIONES	Área	Comercial
		Código	REG- 2-COM01
		Vigencia	Julio- 2020
		Página	2 de 3

Condiciones para la devolución de productos:

- Productos con devolución, se refiere a aquellos productos que no cumplen con los estándares de calidad: Envases deteriorados por el traslado o manchados, mal rotulados, pérdida de cadena de frío, diferencia entre los solicitado por el cliente y despachado por el operador logístico, en la recepción de los productos por parte del cliente. Productos que presentan una vida útil de noventa días antes de su fecha de expiración hasta noventa días post expiración.
- El cliente no podrá solicitar devolución, si este se encuentra con morosidad de pago.
- Solo se aceptarán devoluciones de clientes donde Laboratorios Raffo S.A. haya efectuado la venta directamente. Aquellos clientes que sean abastecidos por distribuidores oficiales, deberán gestionar directamente con ellos sus solicitudes de devolución.
- En el caso de productos para devolución, se generará nota de crédito.


Condiciones de devoluciones no aplican para licitaciones públicas.

Para canjes y devoluciones el cliente contará con **cinco días hábiles**, a partir de la recepción de los productos para informar al área comercial (ventas@labraffo.cl) su solicitud de canje o devolución. A excepción de devoluciones de productos que presentan una vida útil de noventa días antes de su fecha de expiración hasta noventa días post expiración.

El área comercial, aprobará o rechazará la solicitud de canje o devolución.

La solicitud de canje o devolución, debe contener:

1. Causal de devolución. (pruebas que acrediten dicha causal: fotos u otros documentos)
2. Rut y Razón social del cliente
3. N° Factura que origino la compra
4. Descripción del producto
5. Lote
6. Fecha Vencimiento
7. Cantidad de unidades de canje o devolución.
8. Contacto (Nombre, teléfono, mail)

	CONDICIONES DE CANJES Y DEVOLUCIONES	Área	Comercial
		Código	REG- 2-COM01
		Vigencia	Julio- 2020
		Página	3 de 3

Posterior a la autorización del canje o devolución por parte del área de ventas, y una vez verificada las cantidades canjeadas o devueltas según la guía de despacho del cliente por parte de nuestro operador logístico, Laboratorios Raffo S.A. generará canje o Nota de crédito correspondiente.

CONTACTOS VENTAS

- Horario de atención: Lunes a Jueves de 8:00 a 18:00 hrs / Viernes 8:00 a 15:00 hrs
- E-mail: ventas@labraffo.cl
- Teléfono: (56) 2 29579200
- Dirección oficinas: José Luis Araneda 253, oficina 202, Ñuñoa, Santiago.



Daniela Greau

Directora Comercial