

POLITICA DE CANJES & DEVOLUCIONES

Estimados Clientes:

DROGUERIA CIENPHARMA con RUC 20481192049 como Establecimiento Farmacéutico acreditado, distribuye los productos farmacéuticos de forma rápida y eficiente garantizando la calidad y la entrega segura de todos sus productos. **DROGUERIA CIENPHARMA** comunica con el presente documento los términos de políticas de canje y/o devolución de medicamentos, el cual se describe a continuación con el fin de facilitar y generar confianza en el proceso de compra

Las ventas que realiza **DROGUERIA CIENPHARMA** son de carácter definitivo y las solicitudes de canjes y devolución serán atendidas únicamente dentro del siguiente PROCEDIMIENTO/POLITICA establecida:

1. Para alguna consulta e información adicional que se le pueda brindar al respecto de la POLITICA DE CANJE & DEVOLUCION estipulada por la empresa CIENPHARMA deberá dirigirse a: direcciontecnica@cienpharma.com y asistentetecnico@cienpharma.com
2. El CANJE de productos próximos a vencer de la LINEA PROPIA CIENPHARMA en la cual se tiene titularidad del Registro Sanitario es de **cuatro (04) meses antes del primer día del mes de vencimiento.**

Por ejemplo: si el producto venciera en "ENERO 2026" y su política de CANJE por vencimiento es 04 meses antes de su vencimiento; el plazo máximo de recojo es hasta el día "31 de AGOSTO 2025", de no cumplir este requisito indispensable NO PROCEDERIA NI SE GARANTIZA ninguna gestión de canje

ULTIMO DIA DE RECOJO	04 MESES ANTES DEL MES DE VENCIMIENTO				MES DE VENCIMIENTO
31 DE AGOSTO 2025	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO 2026

3. EL CLIENTE deberá primero comunicarse y coordinar con el Representante de su zona que lo atendió sobre algún producto para Canje por vencimiento ó en el caso de Devolución por motivos justificados previamente en el plazo establecido de 07 días como indica en las facturas electrónicas de la empresa.
4. El CLIENTE debe indicarle al representante de venta asignado en la zona quien lo atendió, los productos a vencer, N.º factura correspondiente a la compra, lote y fecha de vencimiento. Posteriormente después de la aprobación oficial esta mercadería será recogida con su guía respectiva del cliente o documento de recojo de la empresa.
5. Asimismo, se comunica que no se aceptaran productos fraccionados, unidades sueltas (tabletas, capsulas) las cajas deben estar completas, en buen estado y el lote deberá coincidir con la factura de referencia. Cualquier CANJE a realizar fuera de este plazo y que no cumplan con las observaciones descritas NO SERAN ACEPTADAS. El canje será hecho estrictamente por el emisor de la factura y será compensado con el mismo producto de fecha más larga y en caso no hubiera otro lote de mayor fecha de expiración se compensará con Nota de Crédito respectiva equivalente al monto o precio facturado en su oportunidad de la venta al cliente.

Atentamente,



CIENPHARMA S.A.C.
Juan A. Alcántara Cienfuegos
GERENTE GENERAL



CIENPHARMA S.A.C.
O.F. CÉSAR NAVARAZO RODRIGUEZ
DIRECTOR TECNICO
C.Q.F.P. N° 00988