



Pronabell
Laboratorios s.a.s



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES
PARA CLIENTES DE
LABORATORIOS PRONABELL S.A.S.**

R 07 126 001

1. INTRODUCCIÓN

El presente instrumento contiene los términos y condiciones de aplicación general a todos los CLIENTES de LABORATORIOS PRONABELL S.A.S. El objeto de estos términos y condiciones radica en mantener criterios objetivos, razonables y de aplicación general en las relaciones comerciales entre LABORATORIOS PRONABELL S.A.S., y sus CLIENTES.

2. ÓRDENES DE COMPRA

Las ventas que se celebren entre LABORATORIOS PRONABELL S.A.S., y sus CLIENTES se realizarán a través de órdenes de compra (CEN y R-SALES). En ellas se encuentran incluidas los términos y condiciones que las rigen, entre ellos: i) número de pedido; ii) fecha de pago; iii) cliente y/o comprador; iv) Nit/código; v) forma de pago; vi) dirección; vii) fecha de aprobación; ix) fecha de entrega; x) estado; xi) datos de contacto, xi) detalle del reporte y/o orden de compra; y xii) observaciones.

3. ENTREGA DE LOS PRODUCTOS:

Los productos indicados en las órdenes de compra deberán ser entregados al CLIENTE en el lugar y fecha que se establezca en la orden de compra, la cual, sólo podrá ser alterada previo acuerdo de las partes. Sin perjuicio de lo anterior, en caso que se indique en la orden de compra otro centro de distribución, o bien, la entrega directa en tiendas, se estará a tal indicación.

LABORATORIOS PRONABELL S.A.S., deberá cumplir con las condiciones de entrega de los productos pactadas con los CLIENTES, sea en su número, tipo de presentaciones, fecha o lugares convenidos, en especial tratándose de promociones anunciadas al público.

Los plazos de entrega serán aquellos contemplados en la orden de compra respectiva.

4. INFORMACIÓN ENGAÑOSA

Tanto LABORATORIOS PRONABELL S.A.S como el CLIENTE se abstendrán de utilizar información engañosa que tenga como efecto la desviación de clientela y/o la inducción a error o engaño en el mercado.

5. NORMAS DE POST VENTA

a) Manejo de Quejas y reclamos: Es responsabilidad de LABORATORIOS PRONABELL S.A.S realizar seguimiento y acompañamiento a los clientes que presenten cualquier queja y/o reclamo. Es responsabilidad del CLIENTE, informar a LABORATORIOS PRONABELL S.A.S sobre cualquier tipo de queja y/o reclamo que se presente, y deberá a brindar a LABORATORIOS PRONABELL S.A.S toda la información pertinente sobre la queja y/o reclamo presentada: Tales como Nombre del Cliente, Teléfono, Motivo de la queja y/o reclamo, Nombre del producto, Lote, Fecha de Fabricación y/o vencimiento. Así mismo, el cliente entregara el producto motivo de la queja a LABORATORIOS PRONABELL S.A.S para que de esta forma LABORATORIOS PRONABELL S.A.S realice todos los análisis de calidad correspondientes.

b) Retiro de Productos. En caso que algún producto sea objeto de un retiro ordenado por alguna entidad del estado (INVIMA) o por orden de LABORATORIOS PRONABELL S.A.S, se realizara lo siguiente:

1. Brindar información clara sobre las ventas realizadas del producto.
2. Proporcionar Inventarios y datos sobre los clientes.
3. Brindar cualquier información de utilidad para realizar los Re call correspondientes.

c) Manejo de devoluciones:

1. Se reciben devoluciones con un máximo de 3 meses de proximidad de la fecha de Vencimiento.
2. Se reciben devoluciones por problemas de calidad del producto, cuando estos no sean causados por mal almacenamiento, transporte u otro factor por parte del cliente.
3. Se reciben devoluciones por sobre despacho, siempre y cuando existan errores de despacho por parte del Laboratorio, en caso de excepciones la decisión de aceptar o no la devolución será de la Gerencia General.
4. Todas las devoluciones sin excepción se reciben únicamente con el registro correspondiente (registro de devoluciones).
5. Todas las devoluciones deberá informarse a calidad y Contabilidad para generar el registro de devoluciones y la nota crédito respectiva.

6. REQUISITOS LEGALES APLICABLES A NUESTROS PRODUCTOS

LABORATORIOS PRONABELL SAS como Laboratorio Fabricante se compromete a cumplir y a acatar los siguientes requisitos legales:

El producto debe cumplir la totalidad de obligaciones legales vigentes que sean exigibles para la producción y comercialización del mismo, y en especial se verificarán las siguientes:

a. Cumplir con las condiciones higiénico-sanitarias establecidas en la legislación vigente, incluyendo Registro Sanitario (cuando la mercancía lo amerite) por cada producto, caso en el cual deberá encontrarse vigente durante toda la relación de suministro.

b. Cumplir con las exigencias legales sobre contenido neto y rotulado; debiendo indicarse en éste cuando menos la siguiente información: Nombre del producto, Ingredientes, Contenido neto conforme al Sistema Internacional de Unidades, Nombre del fabricante y dirección, País de origen, Identificación del lote, Marcado de fecha e instrucciones para conservación, Instrucciones para uso, Número registro sanitario. En todo caso, deberá observarse estrictamente lo establecido en materia de información en rotulado en las normas o reglamentos obligatorios vigentes.

PRODUCTOS TIPO COSMÉTICOS:

DECRETO No. 219 DE 1998
RESOLUCIÓN 2512 DE 1995t
RESOLUCIÓN No. 3132 DE 1998
RESOLUCIÓN 003773 DE 2004
CIRCULAR EXTERNA No 100-00138-04
DECISIÓN 516 DE 2002
RESOLUCIÓN 1333 DE 2010
RESOLUCIÓN 1905 DE 2017
RESOLUCIÓN 1906 DE 2017

PRODUCTOS TIPO SUPLEMENTOS DIETARIOS

DECRETO 3636 DE 2005
DECRETO 3249 DE 2006
DECRETO 3863 DE 2008
DECRETO 272 DE 2009

PRODUCTOS TIPO ALIMENTOS

RESOLUCIÓN 17855 DE 1984
RESOLUCIÓN 10593 DE 1985
DECRETO 1397 de 1992
DECRETO 3075 DE 1997
RESOLUCIÓN 12186 DE 1191
RESOLUCIÓN 11488 DE 1984
RESOLUCIÓN 16078 DE 1985
DECRETO 1175 DE 2003
RESOLUCIÓN 005109 DE 2005
RESOLUCIÓN 333 DE 2011
RESOLUCIÓN 683 DE 2012
RESOLUCIÓN 2674 DE 2013
RESOLUCION 719 DE 2015
Decreto 539 de 2014
Decreto 612 de 2000

PRODUCTOS TIPO FITOTERAPÉUTICOS

DECRETO 677 DE 1995
DECRETO 2266 DE 2004
DECRETO 3553 DE 2004
RESOLUCIÓN 3131 DE 1998
RESOLUCIÓN 004320 DE 2004
RESOLUCIÓN 005107 DE 2005
DECRETO 549 DE 2001
DECRETO NÚMERO 162 DE 2004

