



## **POLITICAS DE CANJE Y DEVOLUCIÓN.**

### **Definición de canje**

Se entiende por canje de producto al proceso por el cual, el cliente devuelve productos con el objeto de ser reemplazados por otros de las mismas características

Este canje, se realizará, previa autorización desde ARAMA NATURAL PRODUCTS

### **Condiciones del canje**

Podrán efectuar canje, los clientes que hayan adquirido los productos directamente a ARAMA NATURAL PRODUCTS y que en su compra inicial el producto **tenía menos de 12 meses de vencimiento**. Quienes hayan adquirido los productos a través de distribuidores, deberán solicitar su canje al distribuidor respectivo.

El proceso de canje, estará sujeto a la disponibilidad de stock. Si el producto no es repuesto en un plazo de 60 días, se procederá a emitir una nota de crédito.

No se recibirán productos enviados con ***“flete por pagar”***, ni se permitirá que transportes pagados por ARAMA NATURAL PRODUCTS reciban productos para canje.

En el caso de canje de productos discontinuados por ARAMA NATURAL PRODUCTS, una vez que se verifique dicha condición el canje será aceptado y emitida la nota de crédito.

No se aceptarán productos en canje, cuya venta haya sido realizada bajo la condición específica ***“Sin derecho a Canje”***

No se aceptará canje de productos controlados.

No se aceptará como canje productos cuyo envase se encuentre con claros signos de haber sido abiertos o con evidencias de uso, tampoco se canjearán envases o blisters independientes.

No se aceptarán como canje productos en que sea evidente un problema de almacenamiento por parte del cliente, tales como maltrato de los envases, humedad, productos resacos por



exposición al sol, etc. **Es decir, sólo se aceptarán canjes de productos nuevos y sin evidencias de maltrato en el envase.**

Se aceptarán como productos con derecho a canje aquellos que sean recepcionados en las bodegas de ARAMA entre 30 días antes de su fecha de vencimiento y hasta 2 meses posterior a su vencimiento.

### **Procedimientos para recepción de canjes**

Los canjes deberán solicitarse a través del **“Formulario Solicitud de Canje”** que se adjunta al final de este comunicado, y deberán previamente ser aprobados por ARAMA NATURAL PRODUCTS. Una vez aprobado se entregará un “número de solicitud de canje” y se coordinará la entrega en nuestras instalaciones. Por ende, no se recibirán productos para canje que no cuenten previamente con un “número de solicitud de Canje”, dicho número es condición fundamental para poder procesar la solicitud.

Los productos para canje deberán llegar con guía de despacho emitida por el cliente, que además de individualizar los productos, deberá indicar el “Numero de solicitud de Canje” otorgado previamente por ARAMA NATURAL PRODUCTS.

Las diferencias existentes entre la guía de despacho emitida por el cliente y la recepción física, será de exclusiva responsabilidad del cliente. Los excesos de mercadería serán devueltos en el mismo flete o en otro posterior, con guía de despacho de ARAMA NATURAL PRODUCTS, siendo el flete con cargo al cliente.

En el caso de recibir mercaderías en nuestras bodegas sin la posibilidad de revisarlas inmediatamente, por diversas razones, se timbrará como ***“Mercadería recibida provisoriamente sin revisar”***, si el canje no correspondiese, será devuelto al cliente, como se señala en el punto anterior.

Los productos en canje se valorizarán a precio de factura, menos todos sus descuentos.

### **Lugar de recepción del canje**

Se recibirán los productos SÓLO en nuestras bodegas ubicadas en es Avda. El Parque 1307, galpón 11 andenes 66-69, Parque Industrial ENEA, Pudahuel.



### **Devoluciones por deterioro**

Se aceptan como productos con derecho a canje por deterioro, aquellos que resulten dañados como producto del traslado desde nuestras bodegas a las dependencias del cliente, en cuyo caso el plazo entre la venta y la recepción en nuestras bodegas deberá ser inferior a 10 días.

### **Notas de Crédito por Despacho mal efectuado**

En caso que nuestro operador logístico realice un despacho erróneo en los productos y/o cantidades solicitadas, el reclamo por este concepto deberá ser informado en un plazo máximo de 10 días, dejando además constancia por escrito en cedible de la factura de recepción.

**Arama Natural Products**

---

**Fernando Lagos Escobar**  
Director Comercial  
ARAMA NATURAL PRODUCTS.