POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Las siguientes son las políticas a seguir con respecto a las devoluciones por parte de los clientes de **INSUMIMAX SAS**, las ventas efectuadas por la compañía son de carácter definitivo y por consiguiente se deben tener en cuenta los siguiente lineamientos para efectuar la devolución de material médico quirúrgico, insumos de papelería y cualquier elemento del portafolio:

CAUSALES DE DEVOLUCIÓN:

- ✓ Insumos con defecto de calidad o alteración del contenido: Se aceptarán devoluciones de productos cuando se presente un deterioro o cambio físico en el contenido de productos que no estén vencidos y permanezcan en sus empaques en perfecto estado, en caso de presentar fallas en sus características físicas o químicas se debe evidenciar que la falla no corresponda a errores en la manipulación, transporte y/o almacenamiento de los productos, comprobando a su vez que los productos fueron adquiridos directamente a INSUMIMAX SAS.
- ✓ Cantidad de producto o especificación errada: se aceptarán devoluciones por errores logísticos en los siguientes casos:
  - Cuando la cantidad recibida sea mayor a la solicitada.
  - Cuando el producto recibido no coincida con el facturado.
  - Cuando el producto recibido no coincida con el solicitado.
- ✓ Deterioro en trasporte y mal embalaje: se aceptarán devoluciones de productos por avería si y solo si dicha avería es reportada en la guía del trasportador al momento de la recepción y si su pedido llega en malas condiciones por maltrato de las cajas por parte de la transportadora o productos mal embalados. (Se requiere registro fotográfico de la llegada del producto).
- ✓ Requisitos del gobierno: esta se realizará en caso que el ministerio de protección social o el INVIMA disponga del retiro del producto.
- ✓ Fechas de vencimientos no admitidas por el cliente: Cuando su producto llegue por fuera del rango de la fecha de vencimiento estipulada en la Orden de Compra y/o no cuente con autorización previa.
- ✓ Orden de compra vencida: Si al momento de la llegada del producto su orden de compra ya había sido cancelada por vía e-mail al correo corporativo de la empresa insumimax1@gmail.com

CAUSALES POR LAS CUALES INSUMIMAX SAS NO ACEPTA DEVOLUCIÓN:

- ✓ NO se autorizan devoluciones por efecto de baja rotación o equivocación del cliente en la elaboración de pedidos.
- ✓ Productos que el cliente manifieste no haber pedido y se compruebe la existencia o solicitud del producto en la orden de compra.
- ✓ Cuando el producto o la novedad haya sido reportada fuera de las 72 horas.
- ✓ Productos en los cuales se hayan demostrado un mal manejo de inventario por parte del cliente.
- ✓ Productos con empaque deteriorados, usados parcialmente o rotos, en los cuales se ha demostrado mal manejo y/o conservación del producto por parte del cliente.
  - Cuando no se encuentre almacenado o conservado con las debidas precauciones (señales de uso, suciedad o desgaste).
  - Cuando el producto presente deterioro en su empaque debido al almacenaje (averías o abolladuras).
  - Cuando el empaque presente stickers o sellos de semaforización puestos por el cliente, productos sellados o marcados por el cliente que afectan su presentación original.
- ✓ Insumos, pruebas rápidas o medicamentos en los cuales se encuentren rotos los sellos de seguridad, aunque se encuentren próximos a vencer.
- ✓ Productos con especificación técnica de conservación de cadena de frío y/o que sean clasificados como Oncológicos o Retrovirales.
- ✓ Pedidos realizados telefónicamente sin soporte de Orden de Compra o correo de solicitud.

PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE DEVOLUCIONES:

Para que las devoluciones se hagan efectivas, se debe realizar el siguiente procedimiento:

- ✓ Como primera medida comunicar al representante de ventas de INSUMIMAX SAS encargado de atender la zona o en su defecto comunicar al correo insumimax1@gmail.com, indicando el motivo de la solicitud de devolución. Así mismo informar número de factura, nombre del producto, cantidad, lote, fecha de vencimiento y nombre de contacto para comunicar la respuesta, luego de ser estudiada la solicitud de devolución por el departamento comercial y técnico de INSUMIMAX SAS. Preferiblemente anexar a la solicitud registro fotográfico, como evidencia del estado del producto.

- ✓ Una vez recibida la solicitud, INSUMIMAX SAS cuenta con tres (3) días hábiles para el estudio y respuesta de la solicitud de devolución requerida por el cliente, comunicación que se hará oficial a través del correo electrónico registrado en la solicitud de devolución por parte del cliente. Si la devolución no procede o no es autorizada, se informa al cliente vía correo electrónico especificando los criterios que se tuvieron en cuenta para dar respuesta a la novedad.
- ✓ Si la devolución es aceptada, el representante de ventas y/o auxiliar de facturación contactará al cliente para verificar todos los datos correspondientes a la recolección: Número de cajas, horario de atención, dirección, persona de contacto, lote, factura y fecha de vencimiento del producto.
- ✓ INSUMIMAX SAS programará con la transportadora la recolección e informará al cliente la guía generada para que ésta sea impresa y ubicada en las cajas de devolución para la identificación de la carga seca. Adicionalmente se deberá tener en cuenta las recomendaciones realizadas en cuanto al empaque y embalaje de la mercancía.
- ✓ El área de recepción técnica y administrativa de INSUMIMAS SAS recibirá únicamente las devoluciones que estén previamente autorizadas y en el momento de la recepción verificará que las cajas se encuentren en buen estado, sin enmendaduras, manchas, sellos rotos u otras imperfecciones que impidan su aceptación. En caso de identificar un hallazgo se notificará vía correo electrónico al cliente.
- ✓ Posteriormente el área de bodega de INSUMIMAX SAS se encargará de revisar y comparar el contenido de acuerdo con lo acordado con el cliente vía correo electrónico.
- ✓ Por último y en caso de no identificar novedades con la recepción de devolución, el área de facturación de INSUMIMAX SAS emitirá en un período no mayor a tres (3) días hábiles la respectiva nota crédito al cliente, la cual será enviada vía correo electrónico y reportada a través de facturación electrónica al correo autorizado por el cliente para este fin.
- ✓ Las devoluciones serán efectuadas bajo la modalidad de nota crédito NC o de mercancía en canje, bajo ninguna circunstancia se efectuarán devoluciones en efectivo.
- ✓ El tiempo máximo establecido para solicitar la devolución es de 72 horas, desde la fecha de recibo de la factura.
- ✓ INSUMIMAX SAS se reserva el derecho de dominio y autorización de devoluciones de la mercancía en las condiciones preservadas en el código de comercio y demás normas legales que la rigen.

Carlos E. Pino

Carlos Eduardo Pino Ortiz
Representante Legal