

1. OBJETIVO:

Describir el proceso que se lleva a cabo en Diagnostimax Medical S.A.S.S para la solicitud de devolución de los equipos o productos por parte de los clientes

2. ALCANCE:

Este documento aplica para las decisiones y acciones que se toman para aceptar la devolución de un producto vendido por Diagnostimax Medical S.A.S

3. DEFINICIONES:

- **Política:** Directrices dadas por la Dirección de Diagnostimax Medical S.A.S. para la toma de decisiones de acuerdo a cada situación.
- **Devolución:** Situación en la que el cliente o cualquier usuario de los productos de Diagnostimax Medical S.A.S. no lo acepta y solicita el retorno a Diagnostimax Medical S.A.S., acompañado por la explicación de tal situación.
- **Pedido Errado por parte del cliente:** Situación en la que el cliente hace una compra y después de realizada y de recibido el producto de acuerdo con sus requerimientos, evidencia un error en la orden de compra, habiendo pedido la mercancía o la cantidad equivocada.
- **Productos con defecto de fabricación:** Llámese aquellos productos que, en calidad de nuevo y recién comprados, presenta algún tipo de falla o inoperatividad

4. NORMAS PARA DEVOLUCION DE PRODUCTO:

- El cliente debe solicitar su devolución diligenciando el formato “**Solicitud de Devolución de Mercancía**” y adjuntando la factura escaneada. Estos documentos se envían al área de almacen de Diagnostimax Medical sas, a través de correo electrónico del representante comercial que realizó la venta.
- Tratándose de una solicitud de devolución por el causal “Pedido Errado” por parte del cliente, **Diagnostimax Medical se reserva el derecho de aceptar o no una devolución de mercancía.** En cuyo caso, el plazo máximo para que Diagnostimax Medical S.A.S. pueda recibir una solicitud de devolución es de 3 días calendario a partir de la fecha en que se entregó el producto. Sin excepciones. Los gastos de fletes serán asumidos por el cliente
- Tratándose de una solicitud de devolución por el causal “Producto con Defectos de Fabricación”, **la aceptación a la solicitud de devolución dependerá de la aceptación**

- **por parte del fabricante correspondiente; en caso de respuesta negativa por parte del fabricante, se otorgará la garantía de acuerdo a las políticas del mismo.**

En caso de ser aceptada la devolución:

- Todos los productos deben estar empaquetados en su envoltura original y en idéntico estado en el que fue entregado por Diagnostimax Medical S.A.S.
- Los productos deben contener todos los accesorios, manuales, documentación y registros enviados por Diagnostimax Medical S.A.S.
- El cliente debe acompañar el producto con la factura original de compra.
- Los gastos de fletes serán asumidos por el cliente. En caso que la devolución no sea aprobada y que la mercancía ya haya sido enviada a Diagnostimax Medical S.A.S. esta se retornará al cliente en modalidad “flete contra entrega” haciendo uso de la compañía transportadora que tenga convenio vigente con Diagnostimax Medical S.A.S.
- Bajo ningún concepto se hará devolución de dinero. Se generará una nota crédito a favor del cliente que podrá reducir su cuenta por pagar, o servirá de anticipo para su próxima compra.

Cuando la solicitud de devolución obedece al causal “Pedido Errado” por parte del cliente; en ningún caso se aceptara devolución de productos que:

- Se hayan importado o pedido a nuestro proveedor bajo orden de compra del cliente; es decir, que NO eran parte del stock de rotación al momento de recibir el pedido.
- Presenten señales de manipulación (rayones, huellas de uso de herramientas, etc.), empaque deteriorado y/o que no contengan todos los accesorios entregados, incluidos los manuales y la documentación de registro.
- Se hayan adquirido en promoción.

Tenga en cuenta:

1. En caso que la mercancía recién adquirida presente faltantes o deterioro físico, estos



deben reportarse dentro de los “tres días siguientes” al recibo de la misma y evidenciarlos.

2. Para tramitar su devolución contacte a su asesor comercial de Diagnostimax Medical sas, quien le brindará la asesoría necesaria.
3. Todo producto que sea retornado a Diagnostimax Medical sas, una vez se haya entregado o vendido al cliente, debe ser recibido de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente documento.

Gerente General