

POLITICAS DE DEVOLUCIONES

1. OBJETIVO:

Describir el proceso que se lleva a cabo en Diagnostimax Medical S.A.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 o pedido errado por parte de Diagnostimax Medical SAS.
- Pedido mal despachado: Situación en la que Diagnostimax Medical SAS envía algún producto diferente al solicitado por el cliente.

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 almacén de Diagnostimax Medical S.A.S, 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 3-5 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 “Pedido mal despachado” el cliente deberá enviar contra entrega la mercancía errada en un plazo no mayor a 3 días, en las mismas condiciones en la cual lo recibió.

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 a la causal “Pedido Errado” por parte del cliente; en ningún caso se aceptará 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.

A tener en cuenta:

1. En caso que la mercancía recién adquirida presente faltantes o deterioro físico, estos deben ser notificados y/o devueltos en los siguientes tiempos:

TIPO DE CLIENTE	PLAZO
DISTRIBUIDOR	5 días hábiles después de la recepción del producto.
CLIENTE FINAL	3 días hábiles después de la recepción del producto.

2. Para tramitar su devolución contacte a su asesor comercial de DIAGNOSTIMAX MEDICAL SAS, quien le brindará la asesoría necesaria.
3. El flete de la devolución será asumido por Diagnostimax Medical SAS, si la causal de la devolución corresponde a Producto con Defectos de Fabricación (daño, problema técnico o de calidad, error de despacho) y Pedido Mal Despachado, de lo contrario el flete debe ser asumido por el cliente si la devolución es aprobada.
4. Si el producto está marcado o presenta deterioro al momento de la llegada a las instalaciones de Diagnostimax Medical SAS, no puede recibirse ni emitirse nota crédito.
5. 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.
6. Como cliente tiene la facultad de devolver el o los productos adquiridos dentro de un plazo establecido en el punto (1) siempre y cuando **NO HAYA SIDO ACEPTADA/APROBADA LA FACTURA ELECTRONICA Y/O TENGA LOS TRES EVENTOS DE ACEPTACION. El programa no permite realizar NC ya que queda automáticamente rechazada por la DIAN.**
7. No se reciben productos con fecha corta de vencimiento, no será objeto de devolución puesto al descuento que se realiza, en caso de las promociones.
8. **No se reciben devoluciones de producto de cadena de frío. Ni se despachan los días viernes.**



DAVID E. SANABRIA L.
Gerente General