

DEVOLUCIONES CANAL RETAIL

Las ventas efectuadas por **Operando Médicos & Quirúrgicos S.A.**, son de carácter definitivo y por consiguiente las solicitudes de devolución serán consideradas bajo los siguientes parámetros:

1. CAUSALES DE DEVOLUCIÓN:

- **Insumos con defecto de calidad:** Se aceptarán devoluciones de productos en caso de presentar fallas en sus características físicas o químicas. Para que se tramite, 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 **Operando Médicos & Quirúrgicos S.A.**
- **Devolución por errores logísticos:** se aceptarán devoluciones por errores logísticos en los siguientes casos:
 - Cuando la cantidad recibida sea mayor a la solicitada en la orden de compra.
 - Cuando el producto recibido no coincida con el facturado, y deberá ser reportado en un tiempo máximo de 72 horas desde la fecha de recibo de la factura.
 - Cuando el producto recibido no coincida con el solicitado, y deberá ser reportado en un tiempo máximo de 72 horas desde la fecha de recibo de la factura.
- **Devolución por avería en transporte:** se aceptarán devoluciones de productos por avería si y solo si dicha avería es reportada en la guía del transportador y notificada en un tiempo máximo de 24 horas, adjuntando evidencia fotográfica.
- **Devolución por requisitos del gobierno:** esta se realizará en caso que el Ministerio de Protección Social o el INVIMA disponga del retiro del producto.

Nota aclaratoria: *Aplica únicamente para alertas sanitarias y estará sujeta a revisión y aprobación por parte del laboratorio.*

La revisión de las Alertas Sanitarias también es obligación del cliente, por lo tanto, es responsable de que estas sean validadas en la página pública del INVIMA y reportadas a tiempo.

- **Devolución por productos próximos a vencer o vencidos:** Se aceptará devolución de productos que están próximos a vencer o vencidos siempre y cuando la vida útil o el vencimiento del producto no supere los 60 días.

2. CAUSALES DE NO DEVOLUCIÓN:

- Error en la solicitud del pedido.
- Confirmación expresa por parte del cliente en la aceptación de pedido (marca, embalaje, precio y cantidad).

Nota Aclaratoria: adicionalmente será motivo de rechazo toda devolución que no cumpla con los parámetros de almacenamiento y manejo de productos médicos quirúrgicos:

- 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, sellos de semaforización puestos por el cliente o marcas de lapicero y marcador.
- Cuando el producto no se encuentre en su embalaje y empaque original relacionado en la factura de venta.
- Cuando el usuario final del insumo fallezca o firme su salida voluntaria (Solicitudes sobre pedidos).
- Cuando el producto se encuentra con el INVIMA vencido.

3. PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR DEVOLUCIONES:

- Cuando se tenga una devolución que cumpla con las causales antes descritas, se deberá revisar los productos en las instalaciones del cliente por parte del Representante Comercial, siendo empacados y rotulados con el Sticker de “Devolución”, registrando la información correspondiente por medio de correo electrónico, adjuntando el formato de Devolución F-CM-05 totalmente diligenciado con la nota del cliente, a través del siguiente correo electrónico:

contacto@operandosa.com

Especificando en el asunto: Numero de factura que presenta la novedad y Razón Social del cliente.

Nota Aclaratoria: No se aceptarán solicitudes de devolución que no se realicen por medio del correo electrónico autorizado, adjuntando el formato correspondiente.

- Una vez recibida la solicitud, de acuerdo a la causal de devolución, esta será analizada y evaluada por el área Técnica y Comercial. La respuesta será enviada al correo electrónico de la persona que interpone la PQR'S en un plazo no mayor a 3 días hábiles. De no ser aceptada la solicitud se le informará los motivos de no aceptación.

Nota Aclaratoria: Favor abstenerse de realizar devoluciones sin autorización de aceptación de la Solicitud. Operando Médicos & Quirúrgicos no se responsabiliza por pérdida de mercancía debido a esta circunstancia, como tampoco por el valor del flete causado.

- Si la solicitud cumple con las causales de devolución Operando Médicos & Quirúrgicos coordinará la recolección y el área de Logística informará el número de guía y transportadora. Adicionalmente se deberá tener en cuenta las recomendaciones realizadas en cuanto al empaque y embalaje de la mercancía.

Nota Aclaratoria: Operando Médicos & Quirúrgicos analizará si de acuerdo a la aceptación de la devolución el cliente debe asumir el envío del producto, el cual se deberá recibir en un plazo no mayor a 4 días hábiles a partir de la fecha de aprobación de la devolución

- Durante la recepción de la devolución, esta será verificada por el área Técnica con el fin de validar el estado de la misma. Si no se presentan novedades, se procede a generar la Nota Crédito correspondiente. En cuanto al material rechazado por condiciones organolépticas, se notificará al cliente, quien deberá gestionar la recogida o indicar si se realiza el envío pago contra entrega.

Las devoluciones serán efectuadas bajo la modalidad de nota crédito NC, bajo ninguna circunstancia se efectuarán devoluciones en efectivo.



ANGELICA MARÍA TRIANA CASTILLO
Gerente General