

POBO-01 Política de Devoluciones de Productos

Fecha de aprobación	31/01/2023	Proceso	Gestión de Bodega
Rige a partir de	27/04/2023	Versión	1

1. Aprobación del documento

La información adjunta certifica que este documento ha sido elaborado, revisado y aprobado. Los responsables son conscientes de los requisitos contenidos en el presente documento y se comprometen a velar por su implementación y continua actualización.

	Nombre	Puesto	Fecha
Elaborado por	Antony Chavarria	Inspector de Calidad	15/11/2022
Revisado por	Freddy Aguilar	Jefe de Almacén	04/01/2023
	Armando Castro	Team Lead Equipos	18/11/2022
	Angie Davila	Especialista de Línea Dispositivos	26/12/2022
	Pablos Sanchez	Jefe Administrativo Servicio	16/11/2022
	Juan Carlos Segura	Tecnico	19/01/2023
	Paula Venegas	Jefe de Contabilidad	28/11/2022
	Fabiana Vigot	Business Unit Manager	16/11/2022
		Oftalmología	
		Business Unit Manager Excelencia Organizacional	
Aprobado por	Gustavo Mena	Gerente de Operaciones	31/01/2023

2. Propósito

Informar a los clientes de Meditek Services S.A sobre el proceder ante casos de devolución de producto y emisión de notas de crédito.

3. Alcance

Esta política incluye en su contenido las actividades que tanto Meditek como sus clientes deben realizar para un adecuado trámite de devolución de producto y emisión de notas de crédito.

4. Definiciones

4.1 Complaint: Conocido también como queja de calidad de un producto. Responde a cualquier comunicación escrita, electrónica u oral por parte del cliente, que alegue deficiencias relacionadas con la identificación, calidad, durabilidad, aseguramiento, seguridad, efectividad y desempeño de un dispositivo o equipo entregado al cliente por parte de Meditek. Se deben notificar a Meditek en un plazo no mayor a veinte cuatro (24) horas después de haberse presentado.

5. Política

5.1 Los Motivos aceptados para la emisión de Notas de Crédito son los siguientes:

- a) Por devolución de un producto dañado (conocido también como Complaint).
- b) Por diferencias entre la factura y el acuerdo comercial específico.
- c) Por unidades no despachadas (error en el despacho).
- d) Por requisitos contractuales de licitaciones o bien de otras negociaciones comerciales.

5.2 Solo se aceptarán reclamos y devoluciones sobre mercancía facturada, si se notifica a más tardar quince (15) días hábiles después de la recepción de la mercancía o bien según los plazos establecidos dentro de los requisitos contractuales de licitaciones o dentro de las negociaciones comerciales. A excepción de los Complaints, los cuales deben ser reportados en un tiempo no mayor a veinticuatro (24) horas.

5.3 Toda devolución debe ser ejecutada/devuelta por parte del cliente a más tardar diez (10) días hábiles después de la notificación.

5.4 Toda nota de crédito debe ser procesada a más tardar treinta (30) días hábiles después de la recepción de la mercancía, previa notificación y coordinación con el Ejecutivo de Cuenta.

5.5 Las notas de crédito se generan por concepto de Devolución de Productos o conceptos Financieros. No se aceptarán devoluciones de producto adquirido bajo promoción de corta expira.

5.6 No se emitirán notas de crédito sobre devoluciones que no hayan sido recibidas físicamente en el almacén o bien en la bodega que corresponda, por parte del personal autorizado y con previa notificación del cliente al Ejecutivo de Cuenta de Meditek.

5.7 Meditek aceptará todas las unidades comerciales sin abrir, originales que cuenten con ciento veinte (120) días antes del vencimiento.

5.8 Aquellos productos que no cumplan los requisitos para ser aprobados por devolución se regresarán al cliente o se destruirán previa notificación/comunicación al cliente.

5.9 Todo producto que el cliente reciba dañado deberá ser reportado como un proceso de Complaint y deberá seguir el flujo correspondiente de aprobación.

5.10 En los siguientes casos, los ítems no califican para nota de crédito:

1. Si el producto no viene en el empaque original del proveedor.
2. Si el producto está deteriorado debido a las características más allá del control del fabricante; por ejemplo, debido a un almacenamiento inadecuado, calor, frío, agua, humo, fuego, etc.
3. Si el producto contiene una etiqueta sobre el empaque.
4. Cajas parciales.
5. Viales (Productos en frasco), cajas con sellos rotos, etiquetas removidas.
6. Empaques de Celofán rotos o pegados con cinta adhesiva.
7. Empaques marcados con lapiceros o marcadores permanentes.
8. Ningún visco elástico u otro producto que requiera cadena de frío.
9. Si el número de lote o fecha de expira no son legibles.