

1. OBJETIVO

El objeto de esta política es establecer los lineamientos y controles para el manejo de las devoluciones de los productos de la compañía.

2. ALCANCE

Esta política aplica a las áreas de Ventas, Logística, Bodega, Calidad, Facturación y Cartera.

3. DESCRIPCIÓN

Las ventas efectuadas por **IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DISPOCOL S.A.S.** son de carácter definitivo y por consiguiente las solicitudes de devolución serán consideradas bajo los siguientes parámetros:

- La solicitud de devolución de jeringas, agujas, guantes de látex, preservativos y tapabocas, debe ser registrada en la página web www.dispocol.com, opción PQRS; donde se analizará la pertinencia de la devolución solicitada y la autorización o no de la misma.
- La respuesta será enviada por correo electrónico tomando como referencia la PQRS planteada. En caso de aceptación de la solicitud, se dará inicio al trámite de devolución.

4. CAUSALES DE DEVOLUCIÓN

Para las devoluciones por calidad de jeringas, agujas, guantes de látex, preservativos y tapabocas: se aceptarán devoluciones de estos productos en caso de presentar fallas de fabricación, para este trámite, 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 DISPOCOL S.A.S.

Devolución por errores logísticos: 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.

Devolución por requisitos del gobierno: esta se realizará en caso que el MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL o el INVIMA disponga del retiro del producto.

Devolución por avería en transporte: se aceptarán devoluciones de productos por avería solo si es reportada en la guía del transportador al momento de la recepción.

NO SON CAUSALES DE DEVOLUCIÓN:

- Baja rotación del producto.
- Error en la solicitud de pedido.
- Terminación del contrato del cliente con instituciones.

NOTA ACLARATORIA:

- El tiempo máximo establecido para solicitar de devolución es de 72 horas, desde la fecha de recibo de la mercancía.
- Las devoluciones podrán ser rechazadas si al momento de recibirlas presentan defectos de calidad, sin ser estos el motivo de la devolución.

5. CONTROL DE ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	
1	19/07/2021	Original	
2	1/07/2022	Actualización de productos.	
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Amalia Niño Cely	Paola A Quintero C.	Rodrigo Alberto Quintero
CARGO	Analista de Gestión Humana	Directora Administrativa y de Gestión Humana	Representante legal