



POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y/O REPOSICIONES

Código: DC-GC-
Versión: 1
Fecha:
Página: 1 de 8

CLIENTE DE ISLA S.A.S

Suministros Clínicos ISLA S.A.S. da a conocer las políticas de devolución y/o reposiciones, teniendo en cuenta los diferentes factores que se pueden generar en el momento de la recepción del producto o posterior al recibido, que lleven a aceptar o rechazar el producto, con el fin de garantizar relaciones de mutuo beneficio.

1. GENERALIDADES:

- 1.1** Para las entregas nacionales (excluyendo Bogotá), el tiempo establecido para presentar la novedad será hasta los 3 días hábiles siguientes a la recepción del producto. Este proceso se realizará mediante el formulario FR-GM-10 PNC en línea. El envío de la evidencia fotográfica se realizará vía correo electrónico a su asesor comercial, adjuntando el formulario previamente completado y la evidencia fotográfica.
- 1.2** Antes de iniciar un proceso de devolución, revise los acuerdos comerciales estipulados en la orden de compra, contrato y/o documento pactado con el asesor comercial; en caso tal, comuníquese con su asesor comercial vía correo electrónico o telefónicamente.
- 1.3** Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, identifique cual es el factor que genera la devolución y su procedimiento en caso de ser aceptado la devolución:

CAUSA DE DEVOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN	PROCEDIMIENTOS EN CASO DE SER ACEPTADA SU DEVOLUCIÓN
---------------------	-------------	--

MODIFICO: CARGO ASISTENTE COMERCIAL	REVISO: CARGO DIRECTIVOS COMERCIALES	APROBO: CARGO DIRECTOR TÉCNICO Y OPERATIVO
Firma:	Firma:	Firma:



POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y/O REPOSICIONES

Código: DC-GC-
Versión: 1
Fecha:
Página: 2 de 8

<p>Devolución por fecha de expiración</p>	<p>Que el producto presente fecha corta de vencimiento.</p>	<p>ENTREGAS EN BOGOTA</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verificar e inspeccionar que las fechas de vencimiento de los productos cumplan con la fecha acordada, antes de que el operador logístico se retire de las instalaciones. <p>Nota: Si la verificación la realiza una persona diferente a la que solicita el producto y/o se detecta una fecha de vencimiento diferentes a la acordada después de haberse recibido el producto, tendrá 3 días hábiles para notificar la novedad.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Notificar al asesor comercial la novedad, y él determinará si efectivamente la fecha no cumple con lo estipulado y no aceptar el producto si presenta una inconformidad.3. Registrar en el documento emitido, la novedad de la devolución.4. Al retornar el producto en las instalaciones de SUMINISTROS CLINICOS ISLA S.A.S, con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará al operador logístico para la respectiva reposición del producto.
--	---	--

<p>MODIFICO: CARGO ASISTENTE COMERCIAL</p>	<p>REVISO: CARGO DIRECTIVOS COMERCIALES</p>	<p>APROBO: CARGO DIRECTOR TÉCNICO Y OPERATIVO</p>
<p>Firma:</p>	<p>Firma:</p>	<p>Firma:</p>



POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y/O REPOSICIONES

Código: DC-GC-
Versión: 1
Fecha:
Página: 3 de 8

ENVIOS NACIONALES

1. Verificar e inspeccionar que las fechas de vencimiento de los productos cumplan con la fecha acordada.
2. Si después de haberse recibido el producto se detecta una fecha de vencimiento diferente a la acordada, contactar a su asesor comercial dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción del producto.
3. Enviar correo electrónico, con la evidencia fotográfica de la novedad y mencionar en el asunto: DEVOLUCION//el número del documento (remisión, factura y/o salida de almacén) emitido por SUMINISTROS CLINICOS ISLA S.A.S.
4. El asesor comercial determinará si efectivamente la fecha no cumple con lo estipulado.
5. Con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico de SUMINISTROS CLINICOS ISLA SAS la respectiva recolección y/o reposición del producto.

MODIFICO: CARGO ASISTENTE COMERCIAL	REVISO: CARGO DIRECTIVOS COMERCIALES	APROBO: CARGO DIRECTOR TÉCNICO Y OPERATIVO
Firma:	Firma:	Firma:



POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y/O REPOSICIONES

Código: DC-GC-
Versión: 1
Fecha:
Página: 4 de 8

Devolución por falla de integridad del producto	Deterioro físico, ruptura o derrames producidos por condiciones inadecuadas y comprobables de transporte o embalaje.	ENTREGAS EN BOGOTA <ol style="list-style-type: none">1. Verificar e inspeccionar que los productos se encuentren en óptimas condiciones, antes de que el operador logístico se retire de las instalaciones.2. Informar a su asesor comercial cualquier novedad y no aceptar el producto si presenta una inconformidad.3. Registrar en el documento emitido, la novedad de la devolución.4. Si el defecto fue detectado después de haberse recibido el producto, contactar a su asesor comercial en los 3 días hábiles siguientes.5. Con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico de SUMINISTROS CLINICOS ISLA SAS la respectiva recolección y/o reposición del producto.
		ENVIOS NACIONALES <ol style="list-style-type: none">1. Verificar e inspeccionar que los productos se encuentren en óptimas condiciones e informar a su asesor comercial cualquier novedad en los 3 días hábiles siguiente al recibo del producto.2. Enviar correo electrónico, con la evidencia fotográfica de la novedad y mencionar en el asunto: DEVOLUCION//el número del documento (remisión, factura y/o salida de almacén) emitido por SUMINISTROS CLINICOS ISLA S.A.S.3. Con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico de SUMINISTROS CLINICOS ISLA SAS la respectiva recolección y/o reposición del producto.

MODIFICO: CARGO ASISTENTE COMERCIAL	REVISO: CARGO DIRECTIVOS COMERCIALES	APROBO: CARGO DIRECTOR TÉCNICO Y OPERATIVO
Firma:	Firma:	Firma:



POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y/O REPOSICIONES

Código: DC-GC-
Versión: 1
Fecha:
Página: 5 de 8

Devolución por pérdida de cadena de frío	Producto con temperatura fuera de los límites establecidos en el empaque.	ENTREGAS EN BOGOTA <ol style="list-style-type: none">1. Verificar e inspeccionar que los productos se encuentren con la temperatura adecuada, antes de que el operador logístico se retire de las instalaciones.2. Informar a su asesor comercial cualquier novedad y no aceptar el producto si presenta una inconformidad.3. Registrar en el documento emitido, la temperatura en la que fue recepcionado el producto.4. Con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico de SUMINISTROS CLINICOS ISLA SAS la respectiva recolección y/o reposición del producto.
		ENVIOS NACIONALES <ol style="list-style-type: none">1. Verificar e inspeccionar que los productos se encuentren con la temperatura adecuada, en caso contrario, almacenar el producto en las condiciones requeridas e informar a su asesor comercial la inconformidad de forma inmediata al recibir el producto.2. Enviar correo electrónico, con la evidencia fotográfica de la novedad y mencionar en el asunto: DEVOLUCION//el número del documento (remisión, factura y/o salida de almacén) emitido por SUMINISTROS CLINICOS ISLA S.A.S.3. Con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico de SUMINISTROS CLINICOS ISLA SAS la respectiva recolección y/o reposición del producto.

MODIFICO: CARGO ASISTENTE COMERCIAL	REVISO: CARGO DIRECTIVOS COMERCIALES	APROBO: CARGO DIRECTOR TÉCNICO Y OPERATIVO
Firma:	Firma:	Firma:



POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y/O REPOSICIONES

Código: DC-GC-
Versión: 1
Fecha:
Página: 6 de 8

Devoluciones por diferencia entre lo recibido y lo pedido	Productos que en referencia o cantidad no corresponde a los solicitado por el cliente.	ENTREGAS EN BOGOTA <ol style="list-style-type: none">1. Verificar e inspeccionar que la referencia y la cantidad de los productos correspondan a los solicitados, antes de que el operador logístico se retire de las instalaciones.2. Informar a su asesor comercial cualquier novedad y no aceptar el producto si presenta una inconformidad.3. Registrar en el documento emitido, la novedad de la devolución.4. Si el defecto fue detectado después de haberse recibido el producto, contactar a su asesor comercial en los 3 días hábiles siguientes.5. Con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico de SUMINISTROS CLINICOS ISLA SAS la respectiva recolección y/o reposición del producto.
		ENVIOS NACIONALES <ol style="list-style-type: none">1. Verificar e inspeccionar que la referencia y la cantidad de los productos correspondan a los solicitados e informar a su asesor comercial cualquier novedad en los 3 días hábiles siguiente al recibo del producto.2. Enviar correo electrónico, con la evidencia fotográfica de la novedad y mencionar en el asunto: DEVOLUCION//el número del documento (remisión, factura y/o salida de almacén) emitido por SUMINISTROS CLINICOS ISLA S.A.S.3. Con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico de SUMINISTROS CLINICOS ISLA SAS la respectiva recolección y reposición del producto.

MODIFICO: CARGO ASISTENTE COMERCIAL	REVISO: CARGO DIRECTIVOS COMERCIALES	APROBO: CARGO DIRECTOR TÉCNICO Y OPERATIVO
Firma:	Firma:	Firma:



POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y/O REPOSICIONES

Código: DC-GC-
Versión: 1
Fecha:
Página: 7 de 8

- 1.4 Únicamente se aceptarán devoluciones con aprobación previa de la Dirección Técnica de SUMINISTROS CLINICOS ISLA S.A.S., una vez recibida su solicitud, se analizará y dará respuesta en un tiempo de tres (3) días hábiles. La dirección de envío de la mercancía es: Calle 143 No. 46 - 45 Edificio Prisma, Bogotá.
- 1.5 Si el asesor comercial y/o dirección técnica evidencia que el error operativo fue causado por el cliente, este deberá asumir los costos del transporte.
- 1.6 Toda devolución aprobada debe estar acompañada de copia del documento (remisión, factura de venta y/o salida de almacén) y carta especificando la causa de la devolución; para el caso de devoluciones nacionales, se debe informar fecha de despacho del producto devuelto, número de guía y transportadora, para el respectivo seguimiento del producto.
- 1.7 Toda devolución que se reciba en las instalaciones de SUMINISTROS CLINICOS ISLA S.A.S que **NO** haya sido notificada y, por ende, no esté autorizada por el área competente, será retornada a las instalaciones del cliente con pago contra entrega de fletes.
- 1.8 Si usted ha almacenado su producto correctamente y no se ha superado el tiempo de vida útil (valide fechas de expiración y/o garantías del fabricante), pero al momento de usarlo presenta novedades de calidad, contacte con su asesor comercial y/o dirección científica. La dirección científica realizará acompañamiento técnico-científico, para determinar si efectivamente hay una falla en el producto o corresponde a desconocimiento en el uso del mismo.

Defectos de desempeño en el producto	Incumplimiento en el desempeño durante el uso del producto.	Contacte con la Dirección Científica de SUMINISTROS CLÍNICOS ISLA S.A.S. realizando su consulta a través del correo electrónico dcientifica@islasas.com o vía telefónica 314 418 0218 o 601 625 0580 ext.:113
---	---	--

- 1.9 Recuerde que usted puede reportar sus quejas, reclamos y/o productos no conformes de forma directa a través de los siguientes links:
 - Quejas / Reclamos:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCawVe7QhBHYqNGP9suZApXUW9d2vkcPLEZYFo-LJsnHFrSQ/viewform?usp=pp_url
 - Productos y Servicios no conformes:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd6KbaO8rcEm4ZRRvU5VdfVu89Dt58jK2Fn4KAhOUYwL1YW w/viewform?usp=pp_url

2. CONDICIONES PARA LA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS:

- 2.1 Conservar el empaque original de los productos por el tiempo de garantía.
- 2.2 Si los productos requieren cadena de frío realice el embalaje de los mismos conservando las

MODIFICO: CARGO ASISTENTE COMERCIAL	REVISO: CARGO DIRECTIVOS COMERCIALES	APROBO: CARGO DIRECTOR TÉCNICO Y OPERATIVO
Firma:	Firma:	Firma:



POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y/O REPOSICIONES

Código: DC-GC-
Versión: 1
Fecha:
Página: 8 de 8

condiciones de temperatura requeridas e incluyendo el mismo número de geles congelados. Embale los productos de tal manera que el hielo seco o los geles refrigerantes no deterioren el empaque original, si es posible tome foto de su embalaje.

2.3 Realice el envío completo de la mercancía recibida; incluyendo unidades, componentes y empaques.

3. CAUSALES DE RECHAZO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN:

3.1 Solicitudes de devolución presentadas luego de los 3 días hábiles (excepto los productos de cadena de frío) posteriores a la entrega del pedido en las instalaciones del cliente.

3.2 Identificación de productos retornados a SUMINISTROS CLÍNICOS ISLA S.A.S. sin las condiciones adecuadas de envío.

3.3 Productos que en posesión del cliente hayan cumplido su fecha de expiración o vencimiento o estén cercanos a su cumplimiento.

3.4 Productos bajo pedido de importación a no ser que presenten problemas de calidad.

3.5 Productos que hayan perdido cadena de frío durante el almacenamiento en las instalaciones del cliente.

3.6 Productos con marcaciones, enmendaduras, etiquetas de su entidad, cintas, empaques diferentes, que hayan sufrido abolladuras o deterioro alguno en las instalaciones del cliente.

3.7 Si el equipo fue abierto y manipulado por personal no autorizado pierde la garantía.

3.8 Productos con fallas de desempeño atribuibles a un uso inadecuado por el cliente.

3.9 Productos que no hayan sido adquiridos directamente por SUMINISTROS CLÍNICOS ISLA S.A.S., sino a través de distribuidores o intermediarios. En ese caso se debe establecer contacto directamente con estos.

3.10 Productos nacionales e importados que hayan sido adquiridos por intermediación por SUMINISTROS CLÍNICOS ISLA S.A.S a solicitud del cliente.

MODIFICO: CARGO ASISTENTE COMERCIAL	REVISO: CARGO DIRECTIVOS COMERCIALES	APROBO: CARGO DIRECTOR TÉCNICO Y OPERATIVO
Firma:	Firma:	Firma: