



Laboratorios Alcon de Colombia S.A.
Calle 93 B No. 16 – 31, Bogotá - Colombia
T: (57) + 601 654 46 66

Bogotá, D.C. enero de 2024

Señores
DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Ciudad

Ref.: Oferta de Servicio 2024

Reciban un cordial saludo,

Con el ánimo de mantener un nivel adecuado de servicio con nuestros clientes, queremos poner en su conocimiento la siguiente información de interés comercial para favorecer aún más nuestras relaciones con ustedes.

1. Promesa de Servicio

Nos permitimos poner en su conocimiento el funcionamiento de los procesos de toma, despacho y entrega de pedidos, así:

- **Horario de Atención al Cliente:** lunes a viernes de **7:00 am a 5:30 pm**.
- **Teléfonos de contacto:** Para Bogotá línea (601) 622 4900, Línea Gratuita nacional 01 8000 522600 o fax (601) 654 4432.
- **Recepción de pedidos:** Los pedidos que impliquen facturación se recibirán únicamente por medio escrito a través del siguiente correo electrónico:
 - E-mail: serviciocliente.col@alcon.com
- **Despacho de Pedidos línea Farmacéutica y Quirúrgica:** Pedidos recibidos y confirmados por nuestro equipo de Servicio al Cliente hasta antes de la **1:00pm** serán despachados el mismo día y su entrega se realizará de la siguiente manera:
 - **Entregas 1 día hábil posterior a la solicitud hasta las 6:00 PM:** Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Pereira, Ibagué, Villavicencio, Sogamoso y Tunja.
 - **Entregas 2 días hábiles posterior a la solicitud hasta las 6:00 PM:** Cartagena, Barranquilla, Santa Marta, Cúcuta, Popayán, Yopal, Neiva, Pasto, Florencia, Rio Negro Antioquia, Barrancabermeja, Manizales y Armenia.
 - **Entregas 3 días hábiles posterior a la solicitud hasta las 6:00 PM:** Montería, Sincelejo, Valledupar, y Riohacha.



Laboratorios Alcon de Colombia S.A.

Calle 93 B No. 16 – 31, Bogotá - Colombia

T: (57) + 601 654 46 66

- **Entregas 5 días hábiles posterior a la solicitud hasta las 6:00 PM:** San Andrés, Quibdó y Leticia.

Para conocer los tiempos de entrega en otros destinos y/o envíos especiales, agradecemos se comunique con el área de servicio al cliente en Bogotá línea (601) 622 4900 o Línea Gratuita nacional 01 8000 522600.

- **Servicios Aéreos especiales:** estos servicios solo estarán disponibles para los lentes intraoculares para lo cual los pedidos se recibirán hasta la **1:00 pm** y su promesa de entrega es para el día siguiente antes de las 12:00 m. La solicitud de este servicio solo aplicará de lunes a jueves para las siguientes ciudades (Bucaramanga, Pereira, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Barranquilla, Cali, y Medellín).
- **Despacho de producto refrigerado:** Con el objetivo de garantizar la cadena de frío, los despachos de estos productos se realizarán únicamente de lunes a jueves.
- **Urgencias:** Estas aplican **exclusivamente para algunas referencias de lentes intraoculares** con un **máximo de cinco (5) unidades**, teniendo como tiempo de respuesta **dos horas y media** para la ciudad de Bogotá. Para las demás ciudades estará sujeto a la oferta de servicio de las transportadoras con las cuales se tiene convenio. Para que estas urgencias puedan ser atendidas el mismo día de su solicitud deben llegar antes de las 4:30 PM, de lo contrario las mismas serán tramitadas el día hábil siguiente.
- **Entregas los días sábados:** Se debe tener en cuenta que los días sábados no son considerados como días hábiles por parte de las transportadoras, por tal motivo las entregas para dicho día quedan limitadas a condiciones operativas del transportador y del cliente.
- **Despacho de órdenes correspondientes a cortes de bodegas en consignación:** Todos los pedidos correspondientes a cortes de bodegas en consignación cuentan con 1 día hábil adicional a la oferta mencionada para su entrega, teniendo en cuenta que su proceso de legalización y facturación exige un detalle operativo específico.

2. Cambios y Devoluciones

El proceso de recepción se lleva a cabo únicamente en las instalaciones de nuestro Centro de Distribución: **Carrera 69 No 20 – 06 Bodega 14, zona industrial Montevideo, Open Market en Bogotá.** Antes de solicitar cualquier servicio de recolección, tenga en cuenta si dichos productos cumplen con lo establecido en la Política de Devoluciones vigente.

Se debe tener presente que las únicas transportadoras autorizadas para la recolección de estos productos son Open Market, Servientrega y RPL.



Laboratorios Alcon de Colombia S.A.
Calle 93 B No. 16 – 31, Bogotá - Colombia
T: (57) + 601 654 46 66

Nota:

1. Para dar cumplimiento a la presente promesa de servicio es indispensable estar al día en sus pagos.
2. En caso de presentarse alguna inconsistencia con la recepción de sus pedidos, tenga en cuenta que el plazo máximo para realizar cualquier notificación al respecto es de 48 horas a partir de la entrega al correo serviciocliente.col@alcon.com de lo contrario Alcon no podrá asumir la responsabilidad de dichas inconsistencias.

De antemano agradecemos su colaboración y entendimiento para que podamos continuar ofreciendo productos y servicios de excelente calidad.

Cordialmente,

DocuSigned by:

AB5A8FBAD4C64F8...

Jairo Alberto Gutiérrez Rodríguez
Customer Operations Manager
LABORATORIOS ALCON DE COLOMBIA S.A.