



Bogotá, D.C., enero de 2024

Señores
DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Ciudad

**POLITICA DE DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS
(LINEA QUIRÚRGICA-DISPOSITIVOS MEDICOS)**

Respetados señores:

Por medio de la presente comunicación y como en años anteriores, con el fin de clarificar las condiciones para la aceptación de devoluciones por parte Laboratorios Alcon de Colombia S.A., a continuación, estamos informándoles respecto de las políticas vigentes para la devolución de productos:

1. Toda devolución debe ser reportada a través de los canales de Servicio al Cliente y/o los Representantes de Ventas de Laboratorios ALCON y su recolección no podrá ser coordinada hasta que se cuente con las respectivas aprobaciones y visto bueno por parte de Laboratorios ALCON.

En ningún caso, asociados/funcionarios diferentes a los encargados autorizados del transporte, podrán recoger las devoluciones en las instalaciones de los clientes y transportarlas a la bodega de Laboratorios Alcon de Colombia S.A.

2. No son aceptables devoluciones por vencimiento de productos.
3. En caso de devolución por defectos o alteraciones directamente imputables a Laboratorios Alcon de Colombia S.A., es necesario que se comunique en un plazo **máximo de 48 horas** con nuestra área de Servicio al Cliente una vez sea recibido el producto y detectada la anormalidad. Dicha anomalía también debe quedar registrada en el documento de recibo (Guía) de la transportadora que hace entrega de la mercancía. La valorización de estos productos será aquella que corresponde a la factura de despacho del producto.
4. Cuando el producto es devuelto a Laboratorios Alcon de Colombia S.A. para realizar un análisis del mismo como parte de una investigación en una queja y/o para casos de asuntos de calidad del producto detectados por el paciente, se aceptarán devoluciones para acreditar el 100% del precio de venta vigente.

El producto recibido se analizará por parte del área de Aseguramiento de Calidad y se enviará un comunicado de respuesta al paciente informando el resultado de la investigación.

5. Cualquier devolución asociada con baja rotación o con cambios de tecnología, deberá tener la aprobación previa del área financiera de Laboratorios ALCON. El cliente deberá gestionar la solicitud a través del área de Servicio al Cliente de Laboratorios ALCON quien se encargará de confirmar la aceptación de dicho tipo de devoluciones y la respectiva programación de recolección.
6. Laboratorios Alcon de Colombia S.A., a través de su área de Servicio al Cliente estará enviando por correo certificado la Nota Crédito correspondiente a la devolución. Esta Nota Crédito no debe ser descontada por el cliente antes de recibirla físicamente. En caso de ser descontada antes de generarse la Nota Crédito, quedará un saldo en la factura hasta tanto sea tramitada la correspondiente Nota Crédito.



7. Cualquier producto que esté fuera de esta política para devoluciones, será recibido únicamente para realizar su respectiva destrucción, pero su valor será \$ 0 (cero).
8. Para todas las devoluciones que sean recibidas en Laboratorios Alcon de Colombia S.A., por parte de nuestros clientes, se dispondrá de un tiempo de **cuarenta y cinco (45) días calendario para el respectivo procesamiento y generación de la correspondiente Nota Crédito** posteriores a la fecha de recepción del producto en las instalaciones de nuestro operador logístico.
9. No son aceptadas devoluciones en los siguientes casos:
 - a. Productos abiertos.
 - b. Productos con empaque adulterado.
 - c. Productos en mal estado por exposición al fuego, al agua o cualquier otra práctica inadecuada de almacenamiento bajo la custodia del cliente.
 - d. Productos fuera de los tiempos de devolución estipulados.
10. En caso de solicitar cambio de lentes intraoculares, estos solo se realizarán por cambio de dioptría y se hará de la siguiente manera:
 - a. Se debe solicitar dicho cambio a nuestra área de Servicio al Cliente por medio escrito, donde se relacionen los datos del lente a devolver y el lente solicitado.
 - b. El lente en calidad de devolución y su empaque, deben estar en excelentes condiciones y no deberá mostrar ningún tipo de alteración por manipulación o almacenaje (no rayado, no destapado, no expuesto al fuego ni al agua, no manchados, no sucio, etc.)
 - c. Una vez sea recibido el lente por Laboratorios Alcon de Colombia S.A., el mismo será revisado por el Departamento de Calidad y en caso de aprobación, posteriormente se procederá a realizar el respectivo cambio.
 - d. Solo si el lente intraocular aún cuenta con al menos un (1) año de vida útil antes de su fecha de vencimiento será elegible para cambio. No se recibirán lentes para cambio cuando estos se encuentren vencidos o sean rechazados por el área de Calidad de Laboratorios Alcon.

Las políticas mencionadas se aplicarán sin excepción y por lo mismo agradecemos de antemano su interés y colaboración en el cumplimiento de las mismas, las cuales buscan brindar un mejor nivel de servicio a nuestros clientes.

Para mayor información, agradecemos se contacte con nuestra área de Servicio al Cliente a través de la línea 601 622 4900 en Bogotá, nuestra línea gratuita nacional 01 8000 522600 o si lo prefiere, escribiendo a serviciocliente.col@alcon.com

Cordialmente,

WALTER MAURICIO PENAGOS
Warehouse & Distribution Coordinator

DocuSigned by:

AB5A8FBAD4C64F8...
JAIRO ALBERTO GUTIÉRREZ
Customer Operations Manager