

POLITICAS DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA**DESPACHOS WORLD MEDICAL S.A.S**

Con el fin de garantizar la efectividad en los despachos y mejorar nuestro servicio al cliente en lo relacionado con la entrega oportuna de pedidos y de la facturación, notificamos nuestras políticas que están rigiendo desde el 15 de marzo de 2019.

1. DESPACHO DE MERCANCÍA**A. BOGOTÁ**

Todas las solicitudes formales para despacho o recolección de mercancía se deben realizar a través de correo electrónico o formato diligenciado por el solicitante. Estas solicitudes deben ser recibidas **antes de las 2:00 PM**, para que sean realizadas al día hábil siguiente en el transcurso del día.

Todas las solicitudes recibidas **después de las 3:00 PM**, serán gestionadas el segundo día hábil a la recepción de la solicitud, en el transcurso del día.

Tener en cuenta que, si un cliente se encuentra bloqueado por cartera, éste debe ser desbloqueado **antes de las 3pm**, para que la solicitud pueda seguir su curso normal, de lo contrario quedará para el segundo día hábil a la recepción de la solicitud, en el transcurso del día.

Solamente son consideradas solicitudes de urgencia las que requieran los siguientes dispositivos: ***Cp Stent, Tyshak, material periférico estás*** se atenderán en un tiempo no mayor a tres horas

El Monto mínimo para despacho de productos a nivel Urbano (BOGOTA) es de **\$500.000**, en caso de no cumplir con éste, la mercancía será acumulada hasta que se cumpla con dicho requisito, para despachos intermunicipales y municipales el monto mínimo de despacho es de **\$1.000.000**

En caso de que el pedido se requiera de forma urgente y/o prioritario éste debe ser atendido por el asesor responsable de la institución o podrá ser recogido en nuestras oficinas por algún funcionario de la institución.

Les informamos que ya no se maneja disponibilidades para los fines de semana.

Cordialmente;



María Camila Urdaneta Gamboa

Líder de Logística

World Medical S.A.S.



POLÍTICAS PARA DEVOLUCION DE DISPOSITIVOS WORLD MEDICAL S.A.S.

PARA : **CLIENTES Y FUNCIONARIOS WORLD MEDICAL S.A.S**
DE : **DPTO. DIRECCION TECNICA WORLD MEDICAL S.A.S**
ASUNTO : **POLITICAS DE DEVOLUCIÓN**
FECHA : **AGOSTO 2023**

En pro del mejoramiento continuo del servicio al cliente y del total cumplimiento de los requisitos regulatorios en el manejo de los Dispositivos Médicos, nos permitimos informar las políticas de devolución:

1. Fallas de Calidad (Programa de Tecnovigilancia):

Dando cumplimiento al programa de Tecnovigilancia establece que las siguientes acciones se pueden considerar como un reclamo o una devolución de los dispositivos médicos que comercializa

Si el dispositivo presenta fallas de calidad, se debe reportar dentro de las siguientes 48 horas a su suministro o uso para:

- Revisar el dispositivo médico en busca de fallas reportadas.
- Informar al fabricante de las No conformidades presentadas por los dispositivos médicos.

Se deberá adjuntar la respectiva carta institucional soportada por un concepto técnico emitido por el médico y diligenciar el formato preestablecido por el proveedor donde se especifique los daños presentados o inconformidades con el funcionamiento del dispositivo.

Se debe devolver el dispositivo lavado hasta que este se encuentre visiblemente libre de materias extrañas y preferiblemente en su empaque original, de no ser posible debe adjuntarse la documentación y fotos (información visual) donde se compruebe la situación presentada.

2. Para devoluciones por causas diferentes a calidad se establece:

- Solo se recibirán dispositivos con **MINIMO doce (12) meses** a la fecha de vencimiento.
- En el caso de presentarse un despacho equivocado o un cambio de producto por referencias se debe reportar 48 horas siguientes a su recepción para realizar el cambio.
- Los dispositivos deben mantenerse en su estado original.
- Los dispositivos deben ser devueltos en el mismo buen estado en que fueron recibidos.
- Las cajas o empaques individuales no deben estar rayados ni perforados.
- Los rótulos y etiquetas deben estar completos y sin alteraciones.



3. Para el retiro de dispositivos médicos del mercado bien sea por calidad de un lote, alerta internacional o medida sanitaria, se realizara según recomendaciones del fabricante, proveedor o autoridad sanitaria.

Notas.

Producto abierto, contaminado, en mal estado o vencido se procederá a facturar.

Institución y/o cliente en consignación que no permita el retiro de los productos con MINIMO doce (12) meses a la fecha de vencimiento se procederá a facturar.

Será responsabilidad de nuestros clientes verificar que el personal operativo del área de almacenamiento revisa en el proceso de suministro o recepción del pedido de los dispositivos médicos, la siguiente información:

- Control del número de cajas que reciben
- Revisión de la orden de pedido vs la orden de entrega

Estas acciones permiten reportar inmediatamente los reclamos e inconsistencias presentadas en el pedido.

Cordialmente,



ING. MIGUEL ANGEL RAMOS
Director Técnico
World Medical S.A.S



POLÍTICAS PARA DEVOLUCION DE DISPOSITIVOS POR BAJA ROTACIÓN

PARA : **CLIENTES WORLD MEDICAL S.A.S**
DE : **DPTO. DE INVENTARIOS**
ASUNTO : **POLITICAS DE DEVOLUCIÓN POR BAJA ROTACIÓN**
FECHA : **AGOSTO DE 2023**

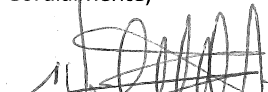
En pro del mejoramiento continuo del servicio al cliente y del total cumplimiento de los requisitos regulatorios en el manejo de los Dispositivos Médicos, nos permitimos informar las políticas de devolución para dispositivos por baja rotación:

- Todo dispositivo médico que se encuentre en calidad de consignación y no presente rotación durante tres meses debe ser retirado y enviado a las oficinas de World Medical S.A.S por medio de nuestro transportador para procurar su consumo en otras bodegas; lo anterior, con el fin de optimizar la rotación de los inventarios a nivel nacional y de esta manera evitar los vencimientos.
- Será responsabilidad de nuestros clientes verificar y permitir el retiro de los insumos que sean objeto de baja rotación.
- En caso de que el retiro no sea permitido por parte de la Institución y el producto caduque, este pasará a ser responsabilidad del cliente y deberá ser facturado.

Notas.

- Los dispositivos deben mantenerse en su estado original.
- Los dispositivos deben ser devueltos en el mismo buen estado en que fueron recibidos.
- Las cajas o empaques individuales no deben estar rayados ni perforados.
- Los rótulos y etiquetas deben estar completos y sin alteraciones.

Cordialmente,



NICOLAS A. FRANCO JEREZ

Líder de Contabilidad

World Medical S.A.S

