

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN	Código: OL-D-002
		Versión N° 004
		Emisión: 05/Feb/2024
Responsable: Gestión Operativo Logístico		Página 1 de 4

GHC Healthcare Sucursal Colombia (GHC) aceptará devoluciones únicamente dentro de los siguientes ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha de recepción (Orden de Entrega) de la mercancía por parte del cliente, y responderá por productos codificados que pertenecen a nuestro portafolio y que sean vendidos directamente por nuestra organización, teniendo en cuenta la factura de compra y la etiqueta de identificación que vienen en nuestros productos.

1. Se aceptan devoluciones por los siguientes conceptos:

- MAL ESTADO:** Deficiencias en el empaque, inestabilidad del contenido, productos por defectos de fabricación o daños en los cuales sea evidente la responsabilidad de GHC HEALTHCARE; hasta **ocho (8) días calendario después de la fecha de recepción**. Para este caso el producto debe venir en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta. El cliente debe notificar a GHC inmediatamente para efectuar una inspección. El funcionario de GHC diligenciará el formato **Registro de quejas y reclamos relacionado con los productos comercializados (GC-F-017) anexando las evidencias correspondientes**. Con la información diligenciada en el formato se decidirá si se aprueba o no la recogida del producto en cuestión.
- ERROR DE FACTURACION:** Cuando por error involuntario GHC, factura un producto no solicitado, en cantidades o precios incorrectos por parte del personal encargado de Facturación o los especialistas en ventas. La mercancía debe estar en su empaque original y en buenas condiciones. Tiempo máximo para identificar este error, **ocho (08) días calendario a partir de la fecha de recepción**. El cliente debe notificar a GHC inmediatamente para efectuar una inspección. El funcionario de GHC diligenciará el formato **Registro de quejas y reclamos relacionado con los productos comercializados (GC-F-017) anexando las evidencias correspondientes**. Con la información diligenciada en el formato se decidirá si se aprueba o no la recogida del producto en cuestión.
- ERROR DE PEDIDO POR EL CLIENTE:** Cuando se factura mercancía por error en la solicitud del cliente, el cliente debe enviar carta/correo electrónico aceptando el error de la orden de compra. Se revisa el estado de la mercancía, la Mercancía NO DEFECTUOSA será aceptada directamente por GHC antes de **ocho (08) días calendario desde la fecha de recepción**, únicamente para cambio con otro producto; esta deberá estar en su empaque original y en buenas condiciones. Todas las devoluciones de mercancías no defectuosas están sujetas a una aprobación, para su cambio se debe diligenciar el formato **Registro de quejas y reclamos relacionado con los productos comercializados (GC-F-017) anexando las evidencias correspondientes**. Los fletes por devolución y reenvío corren por cuenta del cliente. GHC recomienda que envíe los productos con una compañía que le brinde seguridad en la entrega.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN	Código: OL-D-002
		Versión N° 004
		Emisión: 05/Feb/2024
Responsable: Gestión Operativo Logístico		Página 2 de 4

- **ERROR DE DESPACHO:** Cuando por error de GHC, se realizan despachos de productos no relacionados en la orden de compra. Todos los productos devueltos deben estar 100% completos, en sus cajas o empaques originales y en buenas condiciones. Tiempo máximo para identificar el error, **ocho (08) días calendario a partir de la fecha de recepción de la mercancía**. Para autorizar la devolución un funcionario de GHC deberá diligenciar el formato **Registro de quejas y reclamos relacionado con los productos comercializados (GC-F-017) anexando las evidencias correspondientes**. Los fletes por devolución y reenvío corren por cuenta de GHC.
- **POR AVERÍA DEL TRANSPORTADOR:** En el caso que los productos sean averiados por causa de la transportadora, el cliente deberá dejar evidencia del inconveniente en la guía y en la orden de entrega de GHC y debe informar a la transportadora sobre esta inconformidad en el momento de recibo de la mercancía y al encargado de GHC. Tiempo máximo para reportar la inconformidad, **ocho (08) días calendario a partir de la fecha de recepción**. Debe presentar pruebas físicas (fotos o videos).
- **POR RECLAMOS DE CALIDAD:** Cuando un cliente reporta un problema de calidad de un producto (producto incompleto (partes), producto contaminado, impresiones incompletas o en mal estado, funcionamiento erróneo del producto, unidad averiada) un funcionario de GHC brindará el acompañamiento correspondiente para verificar el inconveniente y deberá diligenciar el formato **Registro de quejas y reclamos relacionado con los productos comercializados (GC-F-017) anexando las evidencias**. Después de hacer el estudio de esta información GHC conciliará con el cliente y se determinará si se realiza la correspondiente NC (Nota crédito).
- **VENCIMIENTO DE PRODUCTOS:** aplica cuando se realice el despacho de productos con menos de 18 meses de vida útil o cuando los contratos asignados mediante procesos licitatorios así lo requieran siempre y cuando se tengan en cuenta las siguientes condiciones:
 - ✓ Para productos con fecha de vencimiento entre seis (06) y doce (12) meses, se aceptará la devolución hasta un mes después de la fecha de emisión de la factura.
 - ✓ Productos con fecha de vencimiento entre trece (13) y diecisiete (17) meses, se aceptará la devolución hasta dos meses después de la fecha de emisión de la factura.

Nota: Para los productos con fecha de vencimiento inferior a seis (06) meses que hayan sido adquiridos mediante ofertas económicas, no se acepta devolución.

Para autorizar la devolución, el cliente debe conservar el documento con las condiciones de devolución que se le envía junto con el producto y ponerse en contacto con un funcionario de GHC quien deberá diligenciar el formato **Registro de quejas y reclamos relacionado con los productos comercializados (GC-F-017) anexando las evidencias correspondientes**: solicitud del cliente y documento de la dirección técnica autorizando la devolución.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN	Código: OL-D-002
		Versión N° 004
		Emisión: 05/Feb/2024
		Página 3 de 4
Responsable: Gestión Operativo Logístico		

Nota: Dependiendo de la naturaleza de la devolución, los dispositivos médicos podrán ser ubicados en cuarentena para reacondicionamiento, averías o se dispondrán para destrucción.

2. No Se Aceptan Devoluciones Por Los Sigüientes Conceptos:

- Productos sucios, manchados, con marca de logos o leyendas especiales, etiquetas destruidas, remoción o alteración del código del producto.
- Productos deteriorados por mal almacenamiento, contaminación, fuego, humo, agua u otros factores que están fuera de nuestro control en las instalaciones del cliente.
- Cuando el producto no haya sido operado conforme a los instructivos de uso y operación que lo acompaña.
- Cuando el producto haya sido modificado o desarmado parcial o totalmente.
- Partes o piezas que se encuentren físicamente dañadas o deterioradas por intervención de elementos oxidantes, corrosivos y/o conductores.
- Cuando el producto haya sido manipulado de manera negligente y este haya sufrido daños.
- Productos estériles, con el empaque vulnerado, alterados, obsoletos, expirados o discontinuados.
- Productos con más de ocho (8) días calendario de haber sido entregados.
- Por causal de faltantes o averías en el empaque primario; cuando el producto lo ha recogido el cliente directamente en nuestra bodega. (Recoge Cliente)

3. Despachos a terceros con remisión:

- Cuando por solicitud del cliente los productos de GHC han sido entregados a terceros, entendiéndose como terceros clientes de nuestro cliente, no se aceptarán devoluciones por reclamos tales como: Faltantes, daños de productos, daños de corrugado, averías, producto en mal estado en general, error de pedido, error de despacho, error de facturación y atraso en la entrega. Por reclamos de calidad, este punto será tratado directamente con el cliente directo para establecer un plan de acción.

4. Requerimientos para aprobar una devolución:

Para efectuar el proceso de devolución, es necesario remitir directamente por el cliente, a la oficina de GHC Healthcare Sucursal Colombia, los documentos que se relacionan a continuación, para su posterior análisis.

- Copia de la factura en donde conste que el producto fue vendido por nuestra organización.
- Carta/correo electrónico que contenga: Identificación del cliente, Datos del producto (tipo de producto, nombre y código), reporte que indique la causa de

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN	Código: OL-D-002
		Versión N° 004
		Emisión: 05/Feb/2024
Responsable: Gestión Operativo Logístico		
		Página 4 de 4

devolución del producto, nombre de la persona responsable quien efectúa la solicitud.

- formato **Registro de quejas y reclamos relacionado con los productos comercializados (GC-F-017)** anexando las evidencias correspondientes.



Carlos Quiroga
Gerente de Logística

COPIA CONTROLADA