

Bogotá, 5 de marzo de 2024

Señores,
DROGUERÍAS Y FARMACIAS CRUZ VERDE S.A.S.
Ciudad

Asunto: Entregas - Devoluciones

Reciban un cordial saludo,

LM Instruments S.A. dentro de sus procesos tiene establecidas políticas de despachos y Devoluciones que ponemos en su conocimiento y a su consideración con el fin unir esfuerzos y lograr un beneficio mutuo para ambas partes.

Nuestra Política de Devoluciones aplica para la Devolución de Dispositivos Médicos y/o Equipos biomédicos, la cual es instaurada en LM Instruments S.A. en pro del mejoramiento del servicio al cliente y del total cumplimiento de los requisitos regulatorios.

Desde el proceso de operaciones realizaremos la entrega de los pedidos en la dirección especificada en las órdenes de compra con las cantidades y unidades de empaque solicitadas en la orden de compra por Droguerías y Farmacias Cruz Verde bajo las siguientes modalidades:

1. Pedidos de menos de 2 toneladas serán entregados por nuestra flota propia y personal de distribución propios con binomio (conductor más auxiliar de distribución) en el horario de citas para recepción de pedidos para las entregas en su centro de distribución
2. Pedidos de más de 2 toneladas serán entregados con vehículo tercerizado fidelizado en la operación, pero con auxiliares de distribución contratados por LM, en el horario de citas para recepción de pedidos para las entregas en su centro de distribución

Atentamente;



SARA PATRICIA PEREZ CRISTIANO
Gerente General

	POLÍTICA CA: DEVOLUCIONES	EDICIÓN: 02
---	----------------------------------	--------------------

	Cargo	Firma	Fecha
ELABORO:	Analista de Calidad		03/03/2022
REVISÓ:	Gerente de Operaciones		09/03/2022
	Director Técnico		09/03/2022
APROBÓ:	Gerente General		12/03/2022

CONTROL DE MODIFICACIONES	
EDICIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01	Edición Inicial
02	Se actualizan requisitos o condiciones generales.

1. ALCANCE:

Esta Política aplica para la Devolución de Dispositivos Médicos y/o Equipos biomédicos, la cual es instaurada en LM Instruments S.A. en pro del mejoramiento del servicio al cliente y del total cumplimiento de los requisitos regulatorios.

2. REQUISITOS O CONDICIONES GENERALES

2.1 LM INSTRUMENTS S.A. no aceptará devoluciones de sus bienes, salvo que el comprador informe a **LM INSTRUMENTS S.A.**, mediante el correo electrónico, dentro de los **cinco (5) calendarios** siguientes a la recepción de mercancía por el cliente contra firma de guía de transporte o firma de recibido del mismo.

2.2 LM INSTRUMENTS S.A. procederá al envío o la recogida del bien previo acuerdo con el comprador en cuanto a fecha y hora. Los motivos aceptables para que proceda una devolución serán los siguientes: bienes con daños manifiestos ocasionados por el transporte, defectos de fábrica; bienes cuya unidad de empaque no se encuentre completa o sea distinta a la solicitada; productos enviados con fechas de vencimiento que no cumplan con las condiciones estipuladas en la orden de compra; bienes con ausencia de identificación adecuada conforme a las regulaciones vigentes.

2.3 CANCELACIONES: Una vez el cliente haya recibido el producto contra firma de guía de transporte o firma de recibido del mismo, sin haber hecho observación de inconformidad en la guía o factura el comprador acepta en su totalidad la cláusula de cancelación de pedido que se describe a continuación: En el caso de incapacidad del comprador para concluir esta transacción por cualquier razón, **LM INSTRUMENTS S.A.** aplicará descuentos por costos logísticos asociados al trámite, despacho y devolución del pedido de la siguiente manera:

- 15% del valor de la mercancía a devolver, si la cancelación ocurre dentro los 10 días siguientes después de la recepción de la mercancía por escrito.
- 30% del precio de la orden si la cancelación ocurre entre los días 11 y 31 de la recepción de la orden de compra por escrito.
- Después de 31 días, no habrá derecho a devolución alguna.

Nota: este valor será descontado en el momento de la aplicación de la nota crédito por el producto devuelto.

Este documento pertenece a **LM Instruments S.A.** Se prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización de la Gerencia de la Compañía.

Para el caso de las cancelaciones el comercial de la Unidad médica correspondiente deberá validar que la mercancía este en estado óptimo para iniciar el proceso de devolución.

2.4 ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIÓN: LM INSTRUMENTS S.A. procederá a realizar el análisis de la devolución e informará al comprador en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del formato la aceptación o cancelación de la devolución e informará el número de consecutivo de solicitud de devolución, junto con la fecha estimada de recogida de producto por parte de nuestro operador logístico. El número de consecutivo debe estar claramente marcado en las cajas de envío. Cuando la mercancía llegue a LM sin cumplir las condiciones establecidas anteriormente, no será recibida en nuestras bodegas y será devuelta por el mismo medio en el que llegó.

2.5 CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN PARA ACEPTACIÓN O CANCELACIÓN:

- Los dispositivos médicos devueltos a la bodega deben estar en condiciones adecuadas: Estado óptimo de etiquetas, empaques primarios y/o secundarios originales sin abrir, y sin ninguna otra alteración.
- No se aceptará devolución de productos con sticker adicionales.
- No se aceptarán devolución de productos con evidencias de residuos biológicos.

2.6 DEFINICIÓN DE PRODUCTOS DE BAJA ROTACIÓN:

No se aceptarán devoluciones de los productos de baja rotación, promociones, con carta de agotamiento para LM Instruments; por ello en su venta deben quedar claras sus condiciones de negociación.

Nota: Toda devolución por fallas del producto ingresarán como reclamación y debe ser notificada al correo electrónico pqrs@lminstruments.com.co.

Nota: Todas las Actividades se deben realizar con las medidas de prevención estipuladas en el Manual CA: Buenas prácticas para trabajo seguro cumpliendo con los requisitos del SG-SST.