

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES CLIENTES

Objetivo:

Súper Genéricos del Valle SAS diseña su política de devoluciones, con el objetivo de dar a conocer a sus clientes, cuales son las precauciones o procesos que se deben seguir si desea devolver un producto adquirido en la empresa. Esta política será publicada en la pagina web de la empresa www.supergenericosdelvalle.com, con el fin que sea de fácil acceso.

Alcance:

Esta política aplica para todos los clientes y todos los productos de Súper Genéricos del Valle SAS, las devoluciones serán tramitadas por el departamento logístico de la empresa, la cual se encargará de darle al cliente una oportuna respuesta sobre su solicitud.

1. POLITICA GENERAL

Todas las ventas efectuadas por **Súper Genéricos del Valle SAS**, son confirmadas con el cliente ya sea por vía chat o llamada telefónica, con el fin que el cliente revise todas las características de los productos solicitados a la empresa, realice las modificaciones que se requieran y se genere la aprobación del pedido; en caso que el cliente rechace la revisión del pedido, se dará por aprobado automáticamente. Al momento en que el cliente realiza la aprobación se genera la emisión la factura electrónica y se generara despacho.

Elementos a tener en cuenta:

- No se aceptan devoluciones en productos ofertados.
- El único soporte valido de la realización de una devolución, es el comprobante de nota crédito entregado por el funcionario de la empresa, al momento de recibir los productos.
- El cliente no se podrá descontar el valor de los productos hasta que se genera la nota crédito electrónica.
- Todo producto debe entregarse completo, en envase y presentación original sin enmendaduras.

El tiempo máximo para solicitar una devolución son 72 horas, contadas a partir del recibido del pedido por el cliente.

2. CAUSALES VALIDAS PARA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN

A. Mora en la entrega.

Se aceptarán devoluciones cuando no se de cumplimiento con la promesa de entrega del pedido solicitado por el cliente, la promesa de entrega es diferente para cada zona y podrá ser consultada

al momento de realizar el pedido, con el asesor comercial.

Envío de devolución: cubierto por la compañía.

B. Alerta de entidades gubernamentales

Se aceptarán devoluciones cuando el INVIMA y/o el ministerio de salud, genere una alerta sanitaria sobre un producto que fue adquirido por el cliente en la empresa.

Envío de devolución: cubierto por la compañía.

C. Error logístico de despacho

Se aceptarán devoluciones cuando:

- Cantidad recibida sea diferente a la facturada.
- Cuando el producto recibido no haya sido el solicitado por el cliente.
- Cuando el producto recibido no cumpla con las características descritas en la factura de venta, expedida por la empresa.

Envío de devolución: cubierto por la compañía.

D. Avería de los productos

Se aceptarán devoluciones cuando los productos hayan sufrido alguna avería, por causa del manejo dado por la transportadora. Cabe resaltar que para que se apruebe este tipo de devolución, el cliente debe hacer la observación en la guía de la transportadora, describiendo: la avería presentada o recibido sin verificar contenido.

Envío de devolución: cubierto por la transportadora.

E. Desnaturalización de los productos

Súper Genéricos del Valle SAS dando cumplimiento a la resolución colombiana 0371, del 26 de febrero del 2009; recibirá los productos de post consumo (vencidos), con el objetivo de desnaturalizarlos, dando a conocer al cliente que no se generará una devolución nota crédito, por lo cual no se reconocerá el valor de dichos productos.

Envío de devolución: cubierto por el cliente.

F. Productos con defectos de calidad

Se aceptarán devoluciones cuando los productos hayan sufrido cambios organolépticos; previo a realizar la devolución se evaluarán las condiciones en las que fue manipulado y almacenado el producto.

Envío de devolución: cubierto por la compañía.

3. PROCESO DE DEVOLUCIÓN

- A. La solicitud de devolución debe ser tramitada por el cliente, por la pagina web de la empresa www.supergenericosdelvalle.com en la opción “portal de devoluciones”; el cliente diligenciará el formulario con todos los datos solicitados.
- B. La solicitud de devolución será recibido por la dirección logística de la empresa, el cual verificará la información proporcionada por el cliente en el formulario y se comunicará con el cliente para darle la respuesta a la solicitud: aprobado o negado.
- C. En caso que sea aprobada la solicitud de devolución, la dirección logística de la empresa coordinará la recogida del producto (solo para los casos en que la empresa asume el flete) y notificará al asesor comercial y al cliente.
- D. Se realizará la recogida de la devolución, se entregará el comprobante de devolución al cliente, el cual es el único soporte para el cliente de devolución de los productos.
- E. Se recibirá en bodega la devolución, se verifica que los productos estén en las mismas condiciones en que se despacharon y se realizara la nota crédito a favor del cliente.
- F. Se generará el cruce en cartera, según la solicitud del cliente.
- G. Se dará por cerrada la devolución.

4. RECOMENDACIONES PARA LOS CLIENTES AL RECIBIR PEDIDOS ENVIADOS POR LA EMPRESA:

La firma de recibido en la remesa de la transportadora, es el soporte que tiene la empresa de que el cliente ha recibido los productos relacionados en la factura descrita en la remesa; por lo cual la empresa da las siguientes recomendaciones para los clientes:

- A. Verificar que los datos contenidos en la remesa, sean los que corresponden al cliente.
- B. Verificar que los números de factura relacionados en la remesa, sean los mismos que los relacionados en las guías de las cajas.
- C. Verificar que la cantidad de unidades descritas en la remesa sean las mismas que las

 <p>SÚPER GENÉRICOS DEL VALLE SAS «Calidad en Salud, Economía & Servicio»</p>	<p align="center">POLÍTICA DE DEVOLUCIONES CLIENTES SÚPER GENÉRICOS DEL VALLE SAS</p>	<p>Fecha: 23/02/2023</p>	<p>ARP sura </p>
		<p>Versión: 5</p>	

entregadas por la transportadora.

- D. Verificar que las cajas tengan las cintas en perfectas condiciones y que las guías no hayan sido alteradas.
- E. En caso que no se pueda verificar el contenido de todas las cajas en presencia de la transportadora, firmar la remesa agregando la observación “**Sin verificar contenido**”.
- F. En caso de encontrar alguna inconsistencia en el contenido de una caja o que a simple vista se pueda percibir una avería, tomar foto para anexarla a las pruebas del daño causado por la transportadora.

Firmas de aprobación:

<p>Juan José Díaz Cadavid Director comercial</p>	<p>Natalia Cadavid V. Gerente general</p>	<p>Nelly Serna Director técnico</p>
--	---	---



**SÚPER GENÉRICOS
DEL VALLE S.A.S**
(Calidad en Salud, en el Precio y Servicio)

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES CLIENTES

SÚPER GENÉRICOS DEL VALLE SAS

Fecha:
23/02/2023:ARP



Versión: 5