

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

Este documento tiene por objeto comunicar a nuestros clientes los parámetros establecidos por QUINBERLAB S.A. para tramitar las devoluciones de productos.

NOTA 1: Se debe realizar la divulgación de las políticas de devoluciones a TODOS los clientes, antes de gestionar cualquier devolución se debe revisar la aplicabilidad de la política.

NOTA 2: Se debe incluir la política de devoluciones en todas las licitaciones. Si por algún requerimiento en específico es necesario la revisión del alcance de alguna de las políticas se debe informar al área de Logística, Servicio al cliente, Calidad, Comercial y financiero para mirar el manejo puntual con esa licitación.

NOTA 3: Las políticas aplican a cualquier tipo de documento de entrega de producto a cliente. (Remisión, Factura, Salida), la cual deberá estar al respaldo de estos documentos.

1. Es necesario para dar la aceptación a la devolución, el diligenciamiento correcto del formato de la devolución por parte del asesor responsable de la cuenta del cliente.
2. Es necesario para dar la aceptación a la devolución evidencia fotográfica donde se registre #lote, fecha de vencimiento, cantidades y condiciones físicas del producto y su embalaje.
3. En el formato "Ingreso de Mercancía Reposición- devoluciones" solo será recogido lo que figura relacionado en el mismo en referencia, #lote y cantidad. Este formato se debe diligenciar en computador.
4. Para realizar cambios mano a mano o por fecha de vencimiento, se debe primero recoger la devolución y después de validada (garantizar la rentabilidad del producto) se enviará el(los) producto(s) de cambio. (La recogida de producto no implica la aceptación de la devolución).
5. Quinberlab S.A. no acepta la recolección de producto si este se encuentra rayado, tachado, destapado, mojado o deteriorado, o con algún tipo de sticker, sin importar que el registro "Ingreso de Producto Reposición / Devolución" este correctamente diligenciado.
6. Quinberlab S.A. no acepta devolución de productos de cadena de frío, a excepción de que se devuelva al momento de la entrega.
7. Las devoluciones que se efectúen y se acepten deben gestionarse: para Bogotá máximo dentro de los 5 días siguientes de haber sido despachado y para fuera de Bogotá máximo a los 10 días siguientes de su despacho. Exceptuando los productos: Agares y células (estas serán aceptadas durante la entrega o máximo 1 día después de entregado).
8. Todo producto entregado con las fechas amplias de vencimiento no será sujeta a devolución.
9. No se aceptan devoluciones de productos consumidos parcialmente o fraccionados por el cliente.
10. No se aceptan devoluciones de producto que no tengan el formato con las respectivas firmas.

11. No se aceptan devoluciones de productos que no hayan sido despachados por Quinberlab S.A.
12. No se aceptan devoluciones de productos que hayan sido facturados durante algún tipo de actividad promocional, por cuanto ya fueron aceptados por el cliente.
13. No se aceptan devoluciones de productos cuya fecha de vencimiento haya sido aceptada previamente por el cliente.
14. No se aceptan devoluciones de productos catalogados como sustancias controladas (Alcohol Isopropílico, Metanol, Ácido Clorhídrico, Ácido Sulfúrico e Hidróxido de Sodio).
15. Es responsabilidad del cliente, realizar la disposición final de todo producto que se haya vencido al interior de sus instalaciones.
16. Todo producto solicitado y aceptado durante la recepción, no es objeto de devolución bajo el argumento de que ya no se requieren.
17. No se aceptan cambios o devoluciones de producto que previamente ha sido gestionado en otra devolución o cambio.
18. Quinberlab S.A. se reserva el derecho de aceptar devoluciones, por lo tanto, los clientes no deben descontárselas por anticipado sin haber recibido la correspondiente autorización por parte de las áreas correspondientes.

El presente documento tiene vigencia desde 03 de septiembre de 2019.



CARLOS E. RUIZ MARTÍNEZ
Director de Logística