

POLITICA DE DEVOLUCION DE MERCANCIA

Todo faltante de producto contra la factura, deberá de ser notificado en un plazo no mayor a 3 días hábiles después de la recepción del pedido, directamente con el asesor postventa y/o área de facturación a los siguientes correos:

BOGOTA

facturación@govicolombia.com
posventa1cundinamarca@govicolombia.com
posventa7cundinamarca@govicolombia.com

CALI

facturación@govicolombia.com
posventa1valle@govicolombia.com
posventa2valle@govicolombia.com

MEDELLIN

facturación@govicolombia.com
posventa2antioquia@govicolombia.com
industriamedellin@govicolombia.com

También a los teléfonos (1) 6703400 EXT 103, de no recibir la notificación dentro de este plazo SPHI GOVI LTDA, no aceptará reclamo alguno por este concepto.

Sujeto a las políticas, se podrá devolver producto siempre y cuando éste haya sido adquirido directamente a SPHI GOVI LTDA, bajo las siguientes condiciones:

- La mercancía no corresponde a la Orden de Compra del cliente.
- La mercancía está claramente dañada por el transportador, deberá presentarse evidencia (foto) del momento de la recepción y anotar dicha situación en la guía del transportista.
- La fecha de caducidad es más corta de la acordada entre el Cliente y SPHI GOVI LTDA.
- La mercancía ha caducado y se ha obtenido autorización de SPHI GOVI LTDA, para la devolución.
- Complemento de backorder no aceptado por el cliente.

MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS E INSUMOS:

- Productos con orden de recogida (recall) por medidas sanitarias de seguridad tomada por parte de las entidades de control correspondientes nacionales e internacionales.

- Dispositivos médicos e insumos que no cumplan con las especificaciones técnicas para su recepción (embalaje, unidad de empaque, estado físico del producto, conservación de cadena de frío, entre otras).
- Reclamos de calidad presentados en los productos en el momento de su utilización.
- Faltantes de productos en cajas selladas.
- Despachos por cantidad mayor o referencias no solicitadas en las órdenes de compra.
- Productos despachados con orden de compra notificada como anulada o cancelada al proveedor oportunamente por la Orden de Compra.
- Si el cliente emitió mal la Orden de Compra y va realizar la devolución del producto, debe asumir el costos de los fletes.

No se aceptarán devoluciones de productos bajo las siguientes condiciones:

- Productos en mal estado por mal manejo del Cliente.
- Productos que presenten modificación en su envase y/o empaque original.
- Productos rotos o violados que se hayan usado parcialmente.
- Productos que el Cliente no remita en las mismas condiciones de embarque en que fue recibido (empaque, sin raspaduras, o rayaduras sobre el empaque secundario).
- Productos que al momento de la devolución tengan menos de 15 meses para su vencimiento.

Procedimiento:

1. Contactar a SPHI GOVI LTDA para solicitar la devolución de mercancía a través de los correos y teléfonos arriba indicados, adicionalmente indicar el número de factura al que corresponde dicha mercancía.
2. El área de facturación analizara si la devolución procede con base a las políticas de la compañía. De proceder SPHI GOVI LTDA coordinará la recolección de la mercancía en las instalaciones del cliente. El cliente no deberá enviar mercancía, con transportadores no autorizados.
3. La mercancía dañada por el transportista deberá devolverse en sus empaques originales y cerrados conforme las condiciones e instrucciones de almacenaje respectivas, SPHI GOVI LTDA se reserva el derecho de inspeccionar la mercancía antes de aceptar la devolución.
5. Después de procesada y autorizada la devolución en nuestro sistema generaremos y le haremos llegar la Nota de Crédito correspondiente, de acuerdo con el precio original de la mercancía que se devuelve o la reposición del producto.