

POLÍTICA DEVOLUCIONES Y GARANTÍA

1. Alcance:

Esta política se aplica a todos los productos plásticos fabricados y comercializados por INDUSTRIAS PHILAE S.A.S. con NIT 900815964 destinados al uso en laboratorios.

2. Definiciones:

- **Producto defectuoso:** Un producto que no cumple con las especificaciones técnicas del fabricante o que presenta defectos de fabricación que afectan su funcionalidad.
- **Daño por uso:** Deterioro del producto debido a un uso inadecuado, negligente o que no se ajuste a las instrucciones del fabricante.
- **Daño por transporte:** Deterioro del producto ocurrido durante el transporte, siempre y cuando el embalaje original esté en condiciones adecuadas.
- **Devolución:** Rechazo o reintegro de un producto o pedido, de un cliente a su proveedor por no responder a aquello que se esperaba.

3. Responsables: Todas las personas de los procesos involucrados en la cadena de venta desde las órdenes de compra hasta la entrega del producto y que generen una causa de devolución, pero especialmente:

- Gerente
- Dirección comercial y/o mercadeo
- Vendedor
- Control de calidad
- Líder de producción y logística

4. Descripción:

En INDUSTRIAS PHILAE S.A.S estamos comprometidos con la calidad de los productos, contamos con recurso humano competente y comprometido para la fabricación de manera cuidadosa e higiénica.

A pesar de nuestros procesos controlados, somos conscientes que pueden haber desviaciones que en algunos casos pueden ser detectados por nuestros clientes al momento del uso de los productos.

Con el fin de establecer políticas de garantía y devolución y asegurar la óptima relación entre los clientes e Industria Philae, se precisan los siguientes puntos:

1. Para dar inicio a la gestión de la novedad se debe tramitar el requerimiento a través de la página <https://industriaphilae.com/pqrsf/>, registrando toda la información necesaria para hacer seguimiento a la reclamación: tipo de petición, empresa, nombre, email, celular, producto, unidades, lote, factura, orden de compra, descripción y carga de archivos.
2. Una vez diligenciada la reclamación ésta se tramita por el área de mercadeo y calidad con el fin de realizar la trazabilidad en conjunto con el área responsable del proceso objeto de reclamación y dar respuesta al cliente sobre la aceptación o rechazo de la solicitud de garantía y/o devolución.
3. Toda devolución o cambio debe ser previamente autorizada por la gerencia, cuya autorización dependerá del resultado de la trazabilidad realizada y del análisis de la reclamación. La mensajería de Industrias Philae S.A.S. y las empresas proveedoras del servicio de transporte y entrega de los productos, no están autorizadas para recibir devoluciones de productos contra entrega o sin la autorización de la devolución anteriormente mencionada

4. Garantía:

INDUSTRIAS PHILAE S.A.S garantiza que sus productos están libres de defectos de fabricación durante un período de 2 días hábiles a partir de la fecha de entrega.

5. CRITERIOS PARA ACEPTACIÓN O RECHAZO DE DEVOLUCIONES O CAMBIOS.

- **Producto no recibido:** Se busca la causa, se analiza y da tratamiento. Se busca solución que puede ser mediante segundo envío si es el caso o lo que se acuerde con el cliente.
- **Demora en el tiempo establecido o pactado para entregar:** Industrias Philae S.A.S. informa al cliente cuando se realiza el envío, este puede tardar entre 3 y 5 días hábiles a destinos nacionales. Se busca la causa y analiza con el fin de mejorar siempre y cuando sea viable tanto para Industrias Philae S.A.S. como el cliente (mutuo acuerdo) dado que existen situaciones ajenas a la empresa (orden público, factores climáticos, zonas de difícil acceso, etc).
- **La entrega no corresponde a la orden de compra:** Los productos recibidos deben mantener las condiciones de almacenamiento y envío establecidas por el fabricante. La empresa realizará la verificación y las correcciones respectivas según la situación presentada una vez ésta sea notificada.
- **Devolución por deterioro o averías de los productos por parte del transportador:** El cliente debe mantener el pedido en las condiciones de almacenamiento y envío establecidas por el fabricante. Industrias Philae S.A.S. hará la corrección respectiva una vez notificado.
- **Devolución por inconformidad en el desempeño del producto:** Una vez recibida la novedad se remite a la dirección técnica para realizar el análisis pertinente, el cual se hará en el tiempo necesario.

- **Devolución problemas técnicos del producto:** El cliente informará los sucesos, cantidades a reponer e Industrias Philae S.A.S. realizará el análisis, verificará e informará si se realiza reposición. Se solicita enviar soporte fotográfico, como evidencia y registro del evento. Debe mantener el pedido en las condiciones de almacenamiento y envío (si este aplica) establecidas por el fabricante. Para reposición por este punto se debe realizar el reporte máximo 15 días calendario, a partir de la recepción del producto por parte del cliente, este tiempo es suficiente para que se evidencien problemas técnicos en el producto que pueden ser atribuidos al proceso mismo de producción, empaque, transporte, almacenamiento y en muy raros casos por criterios técnicos del cliente.
- **Devolución por fecha de vencimiento de esterilización:** No se aceptará devolución de productos con menos de 6 meses a la fecha de vencimiento. Excepto que exista otro acuerdo establecido entre las partes. En caso de productos con fechas de vencimiento inferiores a 6 meses, Industrias Philae S.A.S. informa al cliente de manera escrita o verbal, y en caso de que el cliente acepte estas fechas de vencimiento autorizará por correo y no habrá lugar a reclamación debida a fecha de vencimiento.
- **Devolución con fecha de vencimiento de esterilización cumplida:** No se aceptan devoluciones de productos con fecha de vencimiento expiradas, cuando el vencimiento se dé bajo tenencia del cliente.
- **Devolución de empaque sin etiqueta etiquetas adicionales o modificada:** No se acepta devolución de productos a los que se les haya modificado el empaque mediante la adición de marcas, leyendas o logos diferentes a los que tiene el producto originalmente despachado, ni tampoco se aceptará que el producto llegue con las condiciones de embalaje.
- **Para productos de importación:** No se aceptan cambio o devoluciones por pedidos de productos que se traigan bajo importación.
- **Por errores aplicables a Industrias Philae S.A.S:** Cuando se realizan despachos de productos, cantidades, dirección de despacho, facturación con errores, Industrias Philae S.A.S. aceptará la devolución y asumirá el costo de recolección y envío asociado. El cliente informará oportunamente de manera escrita a su vendedor alguna novedad con la dirección de entrega como un cambio de sede.
- **Errores aplicables al cliente:** Cuando se confirmen las cantidades o pedidos dobles y pase más de 2 días de recibo del pedido no se aceptarán devoluciones.

Cuando la devolución es generada por el cliente y aceptada por Industrias Philae S.A.S, el cliente asumirá el costo del flete de envío No se recibirán productos que sufran daños o deterioro en el proceso de transporte.

Para hacer cambio de producto, este debe de llegar a nuestra sede para generar el proceso de nota devolución y los procesos de inventario, previos al nuevo despacho. Para el caso de reposición se evaluará si es necesario el envío.

No se aceptan devoluciones o cambios de productos por duración alta en almacén que no genere un consumo rápido y estén cercanos a vencimiento, ni tampoco cuando se le da un uso diferente a las indicaciones y especificaciones dadas por el fabricante.

Los clientes no podrán realizar deducciones anticipadas al pago de las facturas, sin que la nota crédito haya sido generada.

6. Procedimiento para realizar una devolución:

1. **Notificación:** El cliente debe notificar a Industrias Philae S.A.S. por escrito (correo electrónico, carta) sobre la existencia del defecto en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir del recibido del pedido.
2. **Evidencia:** El cliente deberá proporcionar pruebas del defecto, como fotografías o videos.
3. **Devolución del producto:** El producto, en caso de ser devuelto, debe enviarse en su embalaje original, junto con la factura de compra. Los gastos de envío correrán por cuenta de Industrias Philae S.A.S. considerando el menor costo posible según la oferta de transportistas.

7. Evaluación y resolución:

Industrias Philae S.A.S. evaluará la reclamación y, en caso de que se compruebe un defecto de fabricación, procederá a:

- **Reemplazo del producto:** Se reemplazará el producto defectuoso por uno nuevo y en perfectas condiciones.
- **Reembolso:** Si el producto no puede ser reemplazado se realizará nota crédito

8. Exclusiones de la garantía:

La garantía no cubre:

- **Daños causados por un uso inadecuado:** Esto incluye el uso del producto para fines distintos a los indicados, la exposición a productos químicos incompatibles o la aplicación de una fuerza excesiva.
- **Daños causados por modificaciones no autorizadas:** Cualquier alteración del producto realizada por el cliente anulará la garantía.
- **Desgaste normal:** El deterioro natural del producto debido al uso continuo no está cubierto por la garantía.

9. Daños por transporte:

En caso de que el producto llegue dañado debido al transporte, el cliente deberá presentar una reclamación a la empresa de transporte y a Industrias Philae S.A.S. en un plazo máximo de 2 días a partir de la recepción del producto.

OBSERVACIÓN: Las peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones generadas en la devolución se registran en el formato PQRSF de Industrias Philae S.A.S. para su verificación.

Área calidad y mercadeo.