	POLITICAS PEDIDOS DESPACHOS Y DEVOLUCIONES	CODIGO	FR OP-81
		FECHA	07-03-2022
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSION	5
		PAGINA	1 de 5

Medellín, marzo 07 de 2022

POLITICAS DE PEDIDOS DESPACHOS Y DEVOLUCIONES

Cordial saludo, por medio del presente comunicado damos a conocer políticas de pedidos, despachos y devoluciones de mercancía a:

• **CLIENTE FINAL**

- El monto de pedido mínimo dentro del área metropolitana del Valle de Aburrá es de \$ 150.000 (ciento cincuenta mil pesos antes de IVA); si el pedido no cumple con el monto mínimo el cliente puede recoger el pedido dentro de nuestras instalaciones o cancelar el servicio de entrega por \$ 8.000 (ocho mil pesos).

Condiciones para despachos a nivel nacional sin cobro de flete


- Monto mínimo del pedido \$ 800.000 (ocho cientos mil pesos antes de IVA)
- Si el pedido incluye diluentes estos deben salir facturados a precio cliente final.
- Si no cumple con ambas condiciones, el flete debe ser asumido por el cliente.

Plazos de entrega

- Pedidos locales: de 1 a 2 días hábiles
- Pedidos nacionales: de 2 a 4 días hábiles dependiendo de la zona en la que este ubicado el cliente y de la disponibilidad de productos.
- DISPROLAB asumirá el flete por el envío del pedido completo; si un cliente realiza pedido de productos que normalmente no maneja en inventario y requiere despacho urgente y/o parcial de algunos productos, este debe asumir el costo de este primer envío.
- Los pedidos para despacho urgente por terminal o aéreo, siempre deben ser asumidos por el cliente, así como a solicitud de este se deben enviar por una transportadora diferente a las que tenemos establecidas. (deprisa, envía, Envientrega, mandar y servir).

DOCUMENTO CONTROLADO

Está prohibida su reproducción total o parcial, comercialización o divulgación sin previa autorización del propietario

	POLITICAS PEDIDOS DESPACHOS Y DEVOLUCIONES	CODIGO	FR OP-81
		FECHA	07-03-2022
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSION	5
		PAGINA	2 de 5

• DISTRIBUIDORES

- El monto de pedido mínimo dentro del área metropolitana del Valle de Aburrá es de \$ 500.000 (quinientos mil pesos antes de IVA); si el pedido no cumple con el monto mínimo el cliente puede recoger el pedido dentro de nuestras instalaciones o cancelar el servicio de entrega por \$ 8.000 (ocho mil pesos).

Condiciones para despacho a nivel nacional sin cobro de flete

- Monto mínimo del pedido: \$ 1'500.000 (un millón quinientos mil pesos antes de IVA)
- Si el pedido incluye diluentes, debe llevar también un lisante por cada diluyente solicitado.
- Si no cumple con ambas condiciones el flete debe ser asumido por el cliente.
- Para destinos reexpedidos, se debe cotizar el flete antes de cerrar negociación con el cliente.

Plazos de entrega

- Pedidos locales: de 1 a 2 días hábiles
- Pedidos nacionales: de 2 a 4 días hábiles dependiendo de la zona donde este ubicado el cliente y de la disponibilidad de productos.
- DISPROLAB asumirá el flete por el envío del pedido completo; si un cliente realiza pedido de productos que normalmente no manejamos en inventario y requieren despacho urgente y/o parcial de algunos productos, este debe asumir el costo de este envío.
- Los pedidos para despacho urgente por terminal o aéreo, siempre deben ser asumidos por el cliente, así como los que a solicitud de este se deban enviar con una transportadora diferente a las que tenemos establecidas (Deprisa, Envía, Envientra, Mandar y Servir).

Todas las solicitudes de mercancía o PEDIDOS deben realizarse por escrito a los siguientes correos:

- asesor.comercial4@disprolab.com
- asesor.comercial3@disprolab.com

DOCUMENTO CONTROLADO

Está prohibida su reproducción total o parcial, comercialización o divulgación sin previa autorización del propietario

	POLITICAS PEDIDOS DESPACHOS Y DEVOLUCIONES	CODIGO	FR OP-81
		FECHA	07-03-2022
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSION	5
		PAGINA	3 de 5

- asesor.comercial2@disprolab.com
- asistente.comercial@disprolab.com
- administracion@disprolab.com

Una vez se apruebe la cotización por parte del cliente, el área comercial enviará correo electrónico con la orden de pedido generada para su aprobación. En el correo especificar la siguiente información:

- Aprobación de la orden de compra.
- La razón social y NIT a facturar
- La dirección de envío de la mercancía si es diferente a la relacionada en el RUT
- Fecha máxima de recepción de mercancía.

Quien reciba la mercancía deberá verificar que lo entregado sea lo solicitado y que lo facturado sea lo enviado; además verificar que los productos se encuentren en perfectas condiciones. Esta verificación de mercancía debe realizarse en un **máximo de 2 días**, tiempo en el que se recibirán reclamos por mal despacho. **Posterior a ese periodo DISPROLAB S.A.S NO se hace responsable de errores en el pedido recibido.**

NOTA IMPORTANTE: si el producto solicitado es un repuesto (lámparas, filtros, mangueras, válvulas, cámaras, kit de mantenimientos, entre otros) o un servicio de ingeniería, ***EL PAGO DEBE SER ANTICIPADO.***

POLITICAS DE DEVOLUCIÓN

Para que se autorice la devolución de mercancía por parte de DISPROLAB S.A.S a cualquier cliente, se estará sujeto a lo siguiente:

- Solo se aceptan devoluciones de mercancía en perfecto estado, completamente cerrada y sellada en su empaque original; excepto por garantía o defecto de fábrica.
- Se aceptan reclamaciones máximo a los 2 días después de recibida la mercancía por parte del cliente. En el caso de los reactivos que requieren cadena de frio **NO** se aceptará

DOCUMENTO CONTROLADO

Está prohibida su reproducción total o parcial, comercialización o divulgación sin previa autorización del propietario

	POLITICAS PEDIDOS DESPACHOS Y DEVOLUCIONES	CODIGO	FR OP-81
		FECHA	07-03-2022
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSION	5
		PAGINA	4 de 5

devoluciones; exceptuando aquellos productos que no cumplan con lo solicitado o no cumplan los parámetros de calidad.


- En caso de devolución, el producto y/o equipo **NO** debe enviarse sin previo aviso a las instalaciones de Disprolab S.A.S. Una vez se informe de la devolución, dirección técnica será la encargada de aprobar el envío. Si la devolución no es aprobada, dirección técnica se comunicará con el cliente para dar solución.
- Se dará aceptación de la devolución de manera ESCRITA por parte de dirección técnica de DISPROLAB S.A.S mediante correo electrónico enviado a la dirección de la cual se recibe la solicitud. A partir de la emisión de esta comunicación, el cliente tiene **2 días** para regresar la mercancía, bajo las mismas condiciones que se enviaron.
- En caso de devolución fuera del área metropolitana, el flete corre por cuenta del cliente; excepto si es por error de DISPROLAS S.A.S (envío un producto no solicitado o con presentación diferente a la pedida por el cliente; fecha de vencimiento corta sin consulta previa al cliente) y/o garantía.
- De la mercancía facturada **“bajo pedido”** o **“a solicitud de cliente”**, es decir marca o presentación especial que DISPROLAB S.A.S no maneja en inventario, **NO SE ACEPTA DEVOLUCIÓN**.
- Toda devolución o cambio debe ser solicitado por escrito al correo electrónico:
 - asesor.comercial2@disprolab.com
 - asesor.comercial3@disprolab.com
 - asistente.comercial@disprolab.com
 - asesor.comercial4@disprolab.com
 - administracion@disprolab.com

En el correo especificar la siguiente información:

- Nombre o razón social de quien solicita la devolución.
- Motivo de la devolución

DOCUMENTO CONTROLADO

Está prohibida su reproducción total o parcial, comercialización o divulgación sin previa autorización del propietario

	POLITICAS PEDIDOS DESPACHOS Y DEVOLUCIONES	CODIGO	FR OP-81
		FECHA	07-03-2022
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSION	5
		PAGINA	5 de 5

- Copia de factura con la que se entregó la mercancía con su respectiva firma, fecha, sello y número de cédula.
- Cantidad, descripción de la mercancía y valor total.
- Nombre de la persona que hace la solicitud de devolución

CONDICIONES DE EMPAQUE Y EMBALAJE DE MERCANCIA PARA DEVOLUCIÓN A DISPROLAB S.A.S:

- Se debe conservar la cadena de frio para los productos que la requieran. En caso de que la devolución del producto no cumpla con la cadena de frio, **NO** se aceptará la devolución.
- El empaque debe ser original y estar en buen estado, sin rayones, ni enmendaduras, sin cinta que dañe el empaque original.
- El embalaje debe garantizar la protección del contenido.
- Al momento de recibir la mercancía en el almacén de DISPROLAB S.A.S se verificarán las condiciones de calidad (integridad de la etiqueta, cadena de frio, integridad del producto) y se procederá según los lineamientos de calidad establecidos.
- En caso de **NO** requerir mercancía, el saldo queda a favor del cliente para una nueva solicitud de pedido. **No se realiza devolución de dinero.**

Cualquier duda con gusto será atendida,



Andres Felipe Lopez Alarcón
GERENCIA GENERAL

DOCUMENTO CONTROLADO

Está prohibida su reproducción total o parcial, comercialización o divulgación sin previa autorización del propietario