

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

CTP Medica establece las siguientes condiciones para la política de devolución:

Se estipulan solo las siguientes causales de posibles devoluciones:

1. Por error en el despacho:

- ✓ En caso de despacho equivocado el cliente cuenta con 48 horas siguientes a la recepción para reportar la novedad. El producto debe ser devuelto en su empaque original y libre de contaminación, de lo contrario se facturará.
- ✓ Es responsabilidad del cliente verificar las cantidades recibidas versus las cantidades solicitadas, y la conformidad del empaque del producto en el momento de la recepción.

2. Por despacho de producto con menos de 6 meses de vigencia:

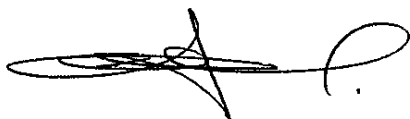
- ✓ En los casos en que CTP Medica realice el despacho de un producto con fecha de vencimiento igual o menor a 6 meses, nos comprometemos a realizar el cambio si este vence. Se enviará junto con la mercancía la carta de compromiso de cambio.
- ✓ El producto se encuentra en óptimas condiciones para su uso hasta su fecha de vencimiento, siempre que se observen las instrucciones del fabricante para su almacenamiento.

Para todos los casos:

- ✓ La solicitud de devolución de productos deberá ser reportadas al representante de ventas o al departamento de Servicio al Cliente por escrito.
- ✓ El cliente deberá enviar un documento con la devolución donde se indique: número de factura, fecha de venta, orden de compra o contrato, referencias, cantidad, número de lote y justificación de la devolución.
- ✓ Una vez se emita la aceptación de la devolución por parte de CTP Medica, puede proceder con el envío de la mercancía.
- ✓ Para el caso de mercancía en consignación, si llegase a necesitarse CTP Medica solicitará la devolución lo antes posible en condiciones adecuadas para evitar su deterioro. La institución tendrá la potestad de realizar la devolución o solicitar la facturación de la misma.

Importante: Bajo ninguna excepción se recibirán devoluciones por baja rotación de mercancía.

Cota, Febrero 19 de 2020



Carolina Perdomo Meza
Gerente General