



GESTIÓN COMERCIAL

**GUÍA: POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN**

VERSIÓN 2.0

FECHA DE VERSIÓN: 25 AGOSTO DE 2017



## GESTIÓN COMERCIAL POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

Versión: 2.0

Fecha:  
25 Ago 2017

Página 1 de 2

### 1. OBJETIVO

Establecer el manejo de las devoluciones de los clientes a *Comercializadora ZEYMA SAS*.

### 2. ALCANCE

Aplica para todos los clientes de *Comercializadora ZEYMA SAS*.

### 3. DEFINICIONES

**Devolución:** Reintegro total ó parcial de los productos de una venta.

**Retorno:** Es la no aceptación y por consiguiente el rechazo de una devolución al cliente por no cumplir con los requerimientos mínimos.

### 4. POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

*Comercializadora ZEYMA SAS* con el deseo de prestar un excelente servicio nos permitimos informarles cuáles serán las políticas que se tendrán en cuenta en el momento de recibir las devoluciones de nuestros productos:

1. Cuando la mercancía despachada no fue solicitada o presenta algún tipo de inconsistencia, esto debe ser informado a nuestra empresa dentro de las **48 horas** siguientes al recibo de la misma tal como indica al final de la factura y así solucionarle su inconformidad en la mayor brevedad posible.
2. No se recibirá mercancía despachada por baja rotación, ya que dentro de las políticas de nuestra empresa no está estipula la venta en consignación.
3. La mercancía devuelta debe estar en perfectas condiciones, es decir, que por ningún motivo se recibirá incompleta, en mal estado o con empaches destruidos.
4. Por fecha de vencimiento próxima se reciben productos **CUATRO MESES ANTES DEL VENCIMIENTO EXCEPTO LAS MERCANCIAS CORRESPONDIENTE A LABORATORIO MEMPHIS QUE SE RECIBIRÁN CON CINCO MESES ANTES DE SU**



GESTIÓN COMERCIAL  
POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

Versión: 2.0

Fecha:  
25 Ago 2017

Página 2 de 2

**VENCIMIENTO Y LABORATORIO ANGLOPHARMA CON SEIS MESES ANTICIPADO RESPECTIVAMENTE.**

5. No se reciben devoluciones por vencimiento de mercancía marcada E.P.S de ningún laboratorio.
6. Las devoluciones realizadas por vencimiento se le realiza una depreciación correspondiente al 50% sobre la venta.
7. Se debe informar al asesor comercial ó a la empresa cual es el número de la factura donde se encuentra el producto del cual se va hacer la devolución con el fin de que el área de facturación verifique la compra del mismo.
8. Una vez verificada la devolución el cliente recibirá por parte del vendedor una Nota Crédito a favor por concepto de la mercancía devuelta por vencimiento la cual podrá ser efectiva al momento en que se cancele alguna factura generada por nosotros.
9. La mercancía recibida con fecha de vencimiento menor a cuatro meses se valorizará con precio cero (\$0).

**PARA TENER EN CUENTA**

- i. Los productos deben ser devueltos en las mismas condiciones en las que fue entregado, es decir no se reciben en presentaciones diferentes a las facturadas, con sellos de seguridad rotos, con deterioros en su empaque, o envase.
- ii. Una vez aprobada y revisada la trazabilidad de los productos se generará la respectiva nota crédito, por lo tanto, **NO se acepta deducir ningún valor hasta tanto la empresa genere la nota.**
- iii. En el caso de que sea error del cliente se deberá realizar la devolución inmediata en un termino no mayor a 48 horas de lo contrario no se aceptará la devolución y se realizara el retorno respectivo.