

	<b>PROCESO</b> Experiencia y Fidelización	<b>CÓDIGO</b> COL-EXP-CE-POL-001
	<b>SUBPROCESO</b> Centro de Experiencia	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 28/02/2023
	<b>POLÍTICA</b> Política de Devoluciones	<b>VERSIÓN:</b> 2

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Linda Fernanda Martínez</b> Líder de Procesos.	<b>Fredy Amaya</b> Jefe de Contact Center COL.	<b>Andrés Felipe Murillo.</b> Director de Experiencia y Fidelización COL.

	<b>PROCESO</b> Experiencia y Fidelización	<b>CÓDIGO</b> COL-EXP-CE-POL-001
	<b>SUBPROCESO</b> Centro de Experiencia	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 28/02/2023
	<b>POLITICA</b> Política de Devoluciones	<b>VERSIÓN: 2</b>

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. TRAMITE DE DEVOLUCIÓN:.....	3
3.1. PLAZOS Y REQUISITOS PARA DEVOLUCIONES: .....	3
3.2. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN: .....	4
3.3. INFORMACIÓN REQUERIDA: .....	4
3.4. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN:.....	5
3.5. GESTIÓN DE LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN: .....	6
3.6. RECOLECCIÓN DE LA MERCANCÍA AUTORIZADA: .....	6
3.7. RECOLECCIÓN DIRECTA:.....	7
3.8. RECOLECCIÓN A TRAVÉS DE EMPRESA TRASPORTADORA DE PAQUETEO: .....	7
4. CONTROL DE CAMBIOS: .....	8

 <b>EXPERTOS EN MASCOTAS</b>	<b>PROCESO</b> Experiencia y Fidelización	<b>CÓDIGO</b> COL-EXP-CE-POL-001
	<b>SUBPROCESO</b> Centro de Experiencia	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 28/02/2023
	<b>POLITICA</b> Política de Devoluciones	<b>VERSIÓN: 2</b>

## 1. INTRODUCCIÓN:

A continuación, se exponen las condiciones para la realización de devoluciones de producto en Gabrica S.A.S, a partir de los plazos definidos para generar las devoluciones que comienzan a partir de la recepción física del producto por parte del cliente.

## 2. ALCANCE:

Esta política aplica para Colombia.

## 3. TRAMITE DE DEVOLUCIÓN:

### 3.1. PLAZOS Y REQUISITOS PARA DEVOLUCIONES:

- Si el producto es entregado en las instalaciones del cliente por parte del transportador de Gabrica S.A.S., los productos deben ser inspeccionados durante la entrega y en presencia del transportador para que sea detectada cualquier novedad en la mercancía de forma oportuna.
- Cualquier solicitud de devolución debe tramitarse de forma inmediata con el transportador, quien deberá diligenciar el “Formato para Entrega de Devoluciones a Bodega” relacionando la mercancía que se devolverá. El cliente y el transportador deberán firmar este formato, dejando la copia blanca al cliente como soporte.

Formato de Entrega de Devoluciones Bogotá:

 <b>EXPERTOS EN MASCOTAS</b>		<b>FORMATO PARA ENTREGA DE DEVOLUCIONES A BODEGA</b>			<b>BOG</b>
Fecha de entrega a bodega:	<input type="text"/>	Factura No.:	<input type="text"/>	Pedido Venta:	<input type="text"/>
Nombre Receptor Devolución:	<input type="text"/>	Pedido Devolución:	<input type="text"/>	NIT:	<input type="text"/>
Razón social del cliente:	<input type="text"/>				
Confirma y declara que entrego la mercancía relacionada a continuación para realizar la respectiva devolución a Bodega.					
RELACION DE MERCANCIAS ENTREGADAS					
CODIGO DE PRODUCTO	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	CAUSAL #	LOTE	FECHA VENCIMIENTO	CANTIDAD
CAUSALES DE DEVOLUCION					
<input type="checkbox"/> Devolución cliente		<input type="checkbox"/> Devolución interna		<input type="checkbox"/> Cambio mano a mano	
<b>Cliente</b> <input type="checkbox"/> 1.1 Cancelación del pedido <input type="checkbox"/> 1.2 Error en la Dirección de entrega <input type="checkbox"/> 1.3 Establecimiento cerrado <input type="checkbox"/> 1.4 Personal autorizado para recibir pedido no se encuentra <input type="checkbox"/> 1.5 Retraso en la entrega <input type="checkbox"/> 1.6 Pedido doble <input type="checkbox"/> 1.7 No cuenta con formulario Convecoval	<b>Producto</b> <input type="checkbox"/> 2.1 Avariado <input type="checkbox"/> 2.2 Vencido <input type="checkbox"/> 2.3 Contaminado <input type="checkbox"/> 2.4 Fecha Corta <input type="checkbox"/> 2.5 Pérdida de cadena de frío	<b>Factura</b> <input type="checkbox"/> 3.1 No coincide el valor <input type="checkbox"/> 3.2 No coincide en referencias <input type="checkbox"/> 3.3 No coincide en unidades <input type="checkbox"/> 3.4 Cambio de factura <input type="checkbox"/> 3.5 Negociación especial			
RECOGIDO POR:  <input type="text"/>		RECIBIDO Y VERIFICADO POR:  <input type="text"/>		AUTORIZADO POR DIR. LOGÍSTICA, ADMINISTRADOR:  <input type="text"/>	
FIRMA		NOMBRE - FIRMA Y SELLO DE BODEGA		FIRMA Y/O SELLO VET.	

- En aquellos casos en los que el cliente identifique novedades en la mercancía que no hayan sido reportadas durante la entrega, el cliente contará con máximo tres (3) días

	<b>PROCESO</b> Experiencia y Fidelización	<b>CÓDIGO</b> COL-EXP-CE-POL-001
	<b>SUBPROCESO</b> Centro de Experiencia	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 28/02/2023
	<b>POLITICA</b> Política de Devoluciones	<b>VERSIÓN: 2</b>

hábiles para comunicarse con Experiencia al Cliente de Gabrica S.A.S. e iniciar el trámite de devolución.

4. Las solicitudes de devolución de mercancía entregada por transportadoras de paqueteo (TCC, Servientrega, Envía, y similares) deberán informarse máximo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a partir de la recepción del producto.
5. Por la naturaleza de ciertas referencias del portafolio de Gabrica S.A.S., los siguientes productos tienen un manejo diferente con respecto al plazo para realizar la solicitud de devolución, bajo las siguientes causales:
  - ✓ Pérdida de cadena de frío definida en el embalaje (si aplica).
  - ✓ Avería.
  - ✓ Producto trocado.

TIPO DE PRODUCTO	PLAZO PARA DEVOLUCION
Vacunas.	<b>INMEDIATO</b>
Consumible de equipos de diagnóstico.	
Kit de diagnóstico.	
Medicamentos psicotrópicos.	
Medicamentos con cadena de frío.	

**CUADRO No 1**

**Nota 1:** No se aceptan devoluciones de los productos relacionados en el cuadro No. 1, salvo que la solicitud de devolución se haya realizado de forma inmediata a la recepción de la mercancía.

**Nota 2:** Los Medicamentos que no presenten distribución bajo cadena de frío, contarán con el mismo plazo para reportar devolución que el portafolio de alimentos, es decir tres (3) días hábiles.

### 3.2. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN:

Los canales dispuestos en Experiencia al Cliente para la recepción de las solicitudes de devolución son:

- ✓ Canal Correo electrónico: [servicioalcliente@gabrica.com.co](mailto:servicioalcliente@gabrica.com.co)
- ✓ Canal WhatsApp: 322 -248- 5800
- ✓ Canal telefónico-línea Bogotá: 57+6015190040; Medellín 57+6046047031; Cali 57+6024893176; Bucaramanga 57+6076973969; Barranquilla 57+6053091667
- ✓ Página web: <http://gabrica.com.co/es-col/formato-de-devoluciones/>

**Nota:** El Ejecutivo de Negocio **no se encuentra autorizado** para recibir mercancía física devuelta, ni aceptar o negar devoluciones de mercancía.

### 3.3. INFORMACIÓN REQUERIDA:

	<b>PROCESO</b> Experiencia y Fidelización	<b>CÓDIGO</b> COL-EXP-CE-POL-001
	<b>SUBPROCESO</b> Centro de Experiencia	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 28/02/2023
	<b>POLITICA</b> Política de Devoluciones	<b>VERSIÓN: 2</b>

Para iniciar el proceso de devolución, el cliente debe proporcionar en su solicitud los siguientes datos:

- ✓ Razón Social o nombre del representante legal del establecimiento.
- ✓ NIT o Cédula de Ciudadanía con la que está registrado el establecimiento en Gabrica S.A.S.
- ✓ Nombres y apellidos completos del funcionario solicitante.
- ✓ Dirección, teléfono y correo electrónico de contacto del establecimiento.
- ✓ Número de factura sobre la que desea solicitar una devolución.
- ✓ Descripción de los productos, referencias y cantidades que se solicitan devolver.
- ✓ Motivo(s) de la solicitud de devolución.

**Nota:** Para iniciar con el trámite de devolución será obligatorio el diligenciamiento completo del formato COL-EXP-CE-FOR-010 Solicitud de Devolución de Producto.

### 3.4. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN:

**Los motivos o causales aceptados por Gabrica S.A.S. son:**

- A. El producto no corresponde a lo detallado en la factura (valores, referencias, unidades).
- B. El producto no fue solicitado.
- C. En el momento de la entrega el producto se encuentra vencido.
- D. En el momento de la entrega el producto se encuentra en mal estado, está contaminado o perdió la cadena de frío.
- E. El mismo pedido se despachó dos veces.
- F. El pedido se retrasó o no se cumplió la promesa de entrega.
- G. Cuerpo extraño dentro del empaque del producto, tales como agentes biológicos o inertes ajenos a la naturaleza de este. En estos casos, se deberá realizar el trámite de devolución con mínimo 3/4 partes del contenido del paquete. Siempre que sea posible, se deberá retornar el producto a Gabrica S.A.S. conservando su integridad; cuando esto no sea posible, se debe realizar el registro fotográfico que respalde la solicitud de devolución y la novedad encontrada.
- H. Cliente solicitó referencias o cantidades erradas.
- I. Productos Rotores solo aplica devolución por defecto de fábrica.

**Otros motivos por los que el transportador deberá realizar la devolución de la mercancía a Gabrica son:**

	<b>PROCESO</b> Experiencia y Fidelización	<b>CÓDIGO</b> COL-EXP-CE-POL-001
	<b>SUBPROCESO</b> Centro de Experiencia	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 28/02/2023
	<b>POLITICA</b> Política de Devoluciones	<b>VERSIÓN: 2</b>

- A. Error en la dirección de entrega.
- B. Establecimiento se encuentra cerrado.
- C. No se encuentra la persona autorizada por el cliente para recibir mercancía en su establecimiento.
- D. No cuenta con el Formulario Comvezcol para entregar medicamentos de control especial (psicotrópicos), y en la factura se exige este documento para realizar la entrega.

### **3.5. GESTIÓN DE LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN:**

1. Luego de radicada la solicitud de devolución, el cliente obtendrá un número de caso proporcionado por Experiencia al Cliente, con el que se realizará seguimiento al estatus y evolución de la solicitud.
2. Solamente se aceptará mercancía devuelta en las instalaciones de Gabrica S.A.S., después que la solicitud de devolución haya recibido una respuesta positiva y el envío de la mercancía se haya coordinado con Experiencia al Cliente.
3. Aquellos productos que sean recibidos sin solicitud y autorización previa serán dejados a disposición del cliente para que sea recogida por éste, o se dé disposición final a estos productos (pasados 15 días hábiles luego de la llegada de la mercancía a Gabrica S.A.S.) según los requisitos dispuestos por la ley colombiana vigente, sin perjuicio u obligación de Gabrica S.A.S. a reconocer al cliente ningún valor por la mercancía enviada bajo estas condiciones y sin cumplir con la presente política.
4. Luego de la evaluación de la solicitud se informará al cliente y al Ejecutivo de Negocio sobre los resultados, en caso de ser negativa se comunicarán las razones de la negación de la devolución vía correo electrónico.
5. Si la devolución fue aceptada, Experiencia al Cliente se pondrá en contacto con el cliente para coordinar la recolección de la mercancía.

### **3.6. RECOLECCIÓN DE LA MERCANCÍA AUTORIZADA:**

1. Las devoluciones de mercancía por los motivos / causas contenidas en esta política contarán con el servicio de recolección en el establecimiento del cliente.
2. No se encuentra autorizada la entrega de mercancía de devolución por los motivos / causas contenidas en esta política a los Ejecutivo de Negocio, Profesional de Desarrollo y Aprendizaje, Promotor, o cualquier otra persona de las áreas de mercadeo o comercial.
3. La mercancía entregada a cualquier funcionario de Gabrica S.A.S. que no esté autorizado por Experiencia al Cliente para tal fin, quedará bajo el riesgo del cliente y fuera de cualquier obligación o responsabilidad por parte de Gabrica S.A.S.

	<b>PROCESO</b> Experiencia y Fidelización	<b>CÓDIGO</b> COL-EXP-CE-POL-001
	<b>SUBPROCESO</b> Centro de Experiencia	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 28/02/2023
	<b>POLITICA</b> Política de Devoluciones	<b>VERSIÓN: 2</b>

### 3.7. RECOLECCIÓN DIRECTA:

1. Aquellas ciudades en las que Gabrica S.A.S tiene sucursal, y aquellas en donde se realiza entrega de mercancía por transportadores exclusivos de Gabrica S.A.S., realizarán la recolección de las devoluciones a través de los vehículos que realizan estas rutas.
2. En aquellas ciudades con cobertura de los transportadores exclusivos de Gabrica S.A.S., el conductor deberá diligenciar en presencia del cliente el “Formato para Entrega de Devoluciones a Bodega” relacionando la mercancía entregada y que fue objeto de la solicitud de autorización por parte del cliente (únicamente).
3. El soporte de la recolección será el formato original (hoja blanca), con los datos del conductor que está recogiendo la devolución.
4. El conductor autorizado por Gabrica S.A.S. no está facultado para recoger mercancía diferente a la que fue aprobada a través de la solicitud y número de caso que está siendo atendido.
5. Si se necesita devolver mercancía adicional, se debe hacer de nuevo la solicitud a través de los canales dispuestos y obtener la aprobación para los nuevos productos que requieren ser devueltos.
6. El trámite de la nota de devolución y/o nota crédito serán notificados y enviados por correo electrónico a través de la plataforma de facturación electrónica.

### 3.8. RECOLECCIÓN A TRAVÉS DE EMPRESA TRANSPORTADORA DE PAQUETEO:

1. El área de Experiencia al Cliente le informará al cliente sobre la transportadora que se acercará a su establecimiento para prestar el servicio de recolección de la mercancía que fue autorizada para devolución.
2. También se informará el tiempo estimado en el que se realizará la recogida.
3. No se acepta el envío de devoluciones por empresas transportadoras diferentes a las autorizadas por Gabrica S.A.S. o bajo la modalidad de cobro contra entrega.
4. Para tal efecto, el cliente debe asegurar que:
  - ✓ La mercancía entregada a la transportadora corresponde únicamente a las referencias solicitadas y que se autorizaron por dicho medio.
  - ✓ Los productos se deben encontrar debidamente empacados y embalados en cajas de tal forma que se conserven lo mejor posible, ya que la transportadora no brinda el servicio de empaque o embalaje de mercancía.

	<b>PROCESO</b> Experiencia y Fidelización	<b>CÓDIGO</b> COL-EXP-CE-POL-001
	<b>SUBPROCESO</b> Centro de Experiencia	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 28/02/2023
	<b>POLÍTICA</b> Política de Devoluciones	<b>VERSIÓN: 2</b>

- ✓ El cliente no deberá pagar a la empresa transportadora por el servicio de recolección o transporte de la mercancía, ya que las empresas de transporte autorizadas tienen un convenio comercial previamente suscrito con Gabrica S.A.S.
  - ✓ En caso de que se llegase a realizar el envío de mercancía diferente a la contemplada en la solicitud tramitada a Experiencia al Cliente, las diferencias serán comunicadas al cliente con quien se determinará el mejor medio para que se retorne esta mercancía o se dé disposición final en caso de vencido el término definido para esta gestión.
  - ✓ El trámite de la nota de devolución y/o nota crédito serán notificados y enviados por correo electrónico a través de la plataforma de facturación electrónica.
5. Para que el proceso de devolución sea exitoso, se deberá tener en cuenta que:
- ✓ El producto no puede haber sido usado, no se deben violentar sus sellos de seguridad.
  - ✓ El producto se devuelve completo, con todos sus accesorios y elementos que lo compongan.
  - ✓ En caso de averías, el producto debe estar con sus empaques y embalajes originales.
  - ✓ En caso de devolución de accesorios, equipos, fragancias y productos de higiene por una causa diferente a averías, esta mercancía debe conservar sus sellos, cajas y empaques originales.
  - ✓ No se aceptan devoluciones parciales de promociones, se deberá devolver el ítem completo con todas las unidades facturadas.
  - ✓ Aquellas reclamaciones que el cliente desee realizar, por solicitudes de devolución que se encuentren fuera de las condiciones establecidas en esta Política, serán atendidas a través de los canales de atención dispuestos por Experiencia al Cliente.

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1.0	28/05/2018	Versión Inicial.
2.0	08/11/2022	Se ajustan los plazos en el ítem plazos y requisitos para devoluciones, se agrega en tipo de producto medicamentos con cadena de frio, se actualizan contactos de recepción de solicitudes de devolución, se actualiza numeral d). Ítem motivos de devolución. Se anexa ítems h, i en motivos de devolución.