POLÍTICAS DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES

OBJETIVO: Implementar, según lo establecido, las políticas de garantía y devoluciones de MDM Científica S.A.S, acorde con las características de los productos y requisitos de la empresa, para evaluar el criterio de devolución de un producto por parte del cliente y dar respuesta, conforme a los requisitos técnicos y otros aplicables por la organización.

ALCANCE: Aplica para todos los clientes que presenten una *novedad* al recibir, inspeccionar o utilizar alguno de los productos fabricados o distribuidos, teniendo en cuenta las diferentes variables propias durante el despacho, tiempo de transporte, recepción y almacenamiento.

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
- *Gestor comercial*
- Dirección técnica
- Coordinador de producción

DEFINICIONES:

- **Devolución**: Rechazo o reintegro de un producto o pedido, de un cliente a su proveedor por no responder a aquello que se esperaba.

- **Cadena de frío**: Proceso sucesivo que garantiza la temperatura de refrigeración de un producto. Garantiza el mantenimiento entre un intervalo de temperatura durante la producción, el transporte, el almacenamiento y la venta.

DESCRIPCION:

En **MDM Científica** estamos comprometidos con la calidad de los productos que ofrecemos, por esta razón se tiene implementado un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015, manteniendo estrictos controles físicos, químicos, de esterilidad y desempeño microbiológico, a cada uno de los lotes de producción *de medios de cultivo* de la empresa.

La infraestructura de la planta se ha diseñado con base a los estándares internacionales de la CLSI/NCCLS, la norma ISO 11133 y Farmacopea (USP), cumpliendo con las condiciones de esterilidad y modelos de producción para este tipo de productos; adicionalmente cuenta con personal competente e idóneo para la elaboración de los medios de cultivo con equipos especializados y automatizados que realizan una producción homogénea y estandarizada.

A pesar de todos estos procesos de control, somos conscientes de la ***ubicuidad*** de los microorganismos, y por lo tanto, el control de calidad debe ser llevado tanto en el proceso de producción, almacenamiento y ***manipulación de los medios en el laboratorio de uso final***, para

asegurar hasta el momento de su uso la esterilidad, rendimiento y desempeño microbiológico, lo cual compromete al cliente y usuario final a tomar todas las medidas necesarias para conservar en el tiempo estas características del producto.

Con el fin de establecer políticas de garantía y devolución y asegurar la óptima relación entre los clientes y MDM Científica se precisan los siguientes puntos:

Para dar inicio a la gestión de la novedad se debe tramitar el requerimiento a través de la página https://mdmcientifica.com/pqrsf/, se debe registrar toda la información necesaria para hacer seguimiento a la reclamación: Fecha, ciudad, nombre del contacto, expresión del evento, solución esperada, numero de factura, fecha de recepción del pedido, nombre del producto, referencia, numero de lote, cantidades y evidencia documental y/o fotográfica.

Una vez diligenciada la reclamación ésta se tramita por el área de gestión de 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.

Toda devolución o cambio debe ser previamente autorizado desde las áreas de dirección técnica y/o comercial, cuya autorización dependerá del resultado de la trazabilidad realizada y del análisis de la reclamación.

La mensajería de MDM Científica S.A.S y Las empresas usadas para el 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.

CRITERIOS PARA ACEPTACIÓN O RECHAZO DE DEVOLUCIONES O CAMBIOS.

- **El no recibo del producto:** Una vez recibido reporte por parte del cliente de no haber recibido su pedido, se realiza trazabilidad dependiendo si es cliente nacional o local (revisión guías de transporte y FR-52 Control de mensajería). 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 (más del tiempo establecido o pactado en entregar):** *MDM Cientifica entrega sus pedidos así: Local (1-2 días) Nacional (1-3 días) dependiendo la zona.* **U**na vez recibido el reporte por parte del cliente, se realiza trazabilidad dependiendo si es cliente nacional o local (FR-52 Control de mensajería y revisión guías). Se busca la causa y analiza con el fin de mejorar siempre y cuando sea viable tanto para MDM Científica como el cliente (mutuo acuerdo) puesto que existen situaciones ajenas a la empresa (Demoras ocasionadas por orden público, factores climáticos, zonas de difícil acceso, otros).

NOTA: Los productos que requieren cadena de frío (empacados con gel refrigerante), según literatura, pueden permanecer hasta por dos semanas a temperatura ambiente, sin perder sus propiedades.

- **La entrega no corresponde al pedido solicitado:** Cuando aplique este caso, el cliente debe reportar a MDM Científica, mediante un soporte escrito *a través de la página https://mdmcientifica.com/pqrsf/* o comunicación verbal, al término de 2 días hábiles después a haber sido efectiva la entrega. 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 esta sea notificada.

- **Devolución por deterioro o averías de los productos por parte del transportador:** El cliente debe reportar a MDM Científica sobre el evento, mediante soporte escrito *a través de la página https://mdmcientifica.com/pqrsf/* o verbal del suceso, al término de 2 días hábiles. El cliente debe mantener el pedido en las condiciones de almacenamiento y envío establecidas por el fabricante. MDM científica hará la corrección respectiva una vez notificado.

  Nota: Anexar soporte fotográfico de los hallazgos (rotura, goteo, derrame, etiquetas, otros).

- **Devolución por inconformidad en el desempeño del producto:** El cliente debe reportar a MDM Científica mediante soporte escrito a través de la página https://mdmcientifica.com/pqrsf/, a la mayor brevedad el inconveniente presentado con el producto. Informar referencia, lote completo, fecha vencimiento y descripción breve de la inconformidad. Una vez recibida se remite a la dirección técnica para realizar el análisis pertinente, el cual se hará en el tiempo necesario.

- **Devolución por deterioro de los productos** (problemas técnicos)**:** a pesar de todos los procesos de control en MDM Científica, siendo conscientes de la ubicuidad de los microorganismos, pueden generarse contaminaciones de producto o problemas técnicos sobre los diferentes medios de cultivo que fabrica la empresa. El cliente informará los sucesos, cantidades a reponer y MDM Científica realizará el análisis y verificará el almacenamiento y uso adecuado del producto 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 medio de cultivo 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**: Cuando los productos hayan sido solicitados por el cliente y despachados por MDM científica, dentro del tiempo establecido y haya sido aceptado por el cliente. No se aceptará devolución de productos con menos de un mes a la fecha de vencimiento. Excepto que exista otro acuerdo establecido entre las partes. *En caso de productos sensibles que normalmente tengan fechas de vencimiento cortas MDM Científica informa al cliente de manera escrita o verbal, y en caso de que el cliente acepte fechas de vencimiento bajas no habrá lugar a reclamación debida a fecha de vencimiento*

- **Devolución con fecha de vencimiento cumplida**: No se aceptan devoluciones de productos con fecha de vencimiento expiradas, cuando el vencimiento se dé bajo tenencia del cliente.

- **Devolución con empaque o etiquetas adicionales o modificadas y sin cadena de frío:** No se aceptan la devolución de productos a los cuales 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 (Empaque secundario caja de cartón MDM, Rack por 10 unidades completo, sin aperturas, posición del mismo al interior de la caja con la base de la caja Petri hacia arriba, ubicación de las cajas de cartón de MDM Con la apertura hacia arriba al interior de la nevera de icopor, cadena de frío con geles previamente congelados envueltos en papel kraft) y cadena de frío inadecuadas.

- ***Para productos de importación:*** *No se aceptan cambio o devoluciones por pedidos de productos que se traigan bajo importación.*

- ***Por errores aplicables a MDM:*** *Cuando se envía, productos, cantidades, dirección de despacho, facturación con errores, MDM aceptará la devolución y asumirá el costo de recolección y envió asociado. El cliente informará oportunamente de manera escrita a su gestor comercial 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 aceptará devoluciones.*

Cuando la devolución es generada por el cliente y aceptada por MDM; el cliente asumirá el costo del flete de envío asegurando las condiciones de almacenamiento, empaque y embalaje y también realice la devolución teniendo en cuenta los días apropiados para el envío de tal manera se disminuya el riesgo de rompimiento de cadena de frío. No se recibirán productos que sufran daños o deterioro en el proceso de transporte. Para asegurar esto, se pide enviar los productos de cadena de frio en nevera de icopor con suficiente gel refrigerante que garantice mantener el frio. Las cajas o paquetes se ajustarán adecuadamente para evitar los movimientos bruscos al interior y garantizar el buen estado del producto.

- *Para hacer cambio de producto, este debe de llegar a nuestras oficinas para generar el proceso de nota devolución y los debidos 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.*

LOS TIEMPOS Y REQUERIMIENTOS DE GARANTÍA, DEVOLUCIÓN Y CAMBIO.

Cuando los errores son desde MDM Cientifica, informar máximo a las 48 horas después de la recepción de los productos.

Cuando es error del cliente, informar máximo a las 48 horas después de la recepción de los productos. El cliente debe esperar la respuesta de aceptación o rechazo a las 48 horas de su requerimiento. Si es aceptado, se devolverá inmediatamente el producto para realizar el proceso que se determine.

Cuando sean por aspectos técnicos informar cuando se detecte la no conformidad, con la información detallada o descripción del caso ya sea en el ámbito clínico o industrial, con esto se procede a la reclamación a control de calidad y proveedores y de ahí dependerá la reposición o cambio de producto. Tiempo sujeto al proceso.

OBSERVACIÓN: *las peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias generadas en la devolución se registrarán en el formato PQRSF de MDM Científica para su verificación.*

Área Comercial y Técnica, MDM Científica S.A.S.