	MICROGEN LTDA	Código: TQ02
	POLÍTICA DE REPOSICIONES Y DEVOLUCIONES	Versión: 1
		Fecha: Julio 18 de 2023

## 1. DESARROLLO

### 1.1 Motivos y tiempos aceptados de devolución y reposición

Microgen Ltda., tiene estipuladas condiciones según los motivos presentados para realizar una adecuada devolución y/o reposición de los productos a clientes y/o distribuidores. En la **tabla 1.** se detallan los motivos por los cuales se realiza la devolución y estarán a sujetos a revisión por parte del comité de Calidad. Tener en cuenta que deben cumplir con los tiempos establecidos para su devolución y /o reposición.

**Tabla 1.** Condiciones para devolución y/o reposición.

MOTIVO
Contaminación
Problema en la recuperación de microorganismos
Producto vencido
Productos próximos a vencer
Otras circunstancias*

\*Está relacionado con circunstancias y/o motivos diferentes a los nombrados en la *lista*, por ende, el comité de Calidad determina si se aprueba o no la garantía, después de estudiar el caso.

Se cuenta con tiempos prolongados para hacer efectiva la garantía por esterilidad, en la **tabla 2.** se detallan cada uno de los productos frente al tiempo máximo que se aceptara la garantía a partir de la fecha de entrega al cliente. **Tener en cuenta que el producto no debe tener apertura en el sello de seguridad.**

**Tabla 2.** Tiempos para hacer efectiva la garantía por esterilidad.

<b>PRODUCTOS</b>	<b>Tiempo a partir de la fecha de entrega (días calendarios)</b>
Caldos	10
Medios de cultivo	10
Soluciones de Lavado	10
Medio Ogawa Kudoh y Lowenstein Jensen	10
Glóbulos rojos	10
Medios de cultivo celular	10

Existen otras condiciones de tiempos que favorecen al cliente para realizar una garantía por baja rotación y se debe notificar antes de la fecha de vencimiento del producto. Ver **tabla 3.** **Tener en cuenta que el producto no debe tener apertura en el sello de seguridad.**

**Tabla 3** Tiempos para hacer efectiva una garantía por baja rotación antes de su fecha de vencimiento.

<b>FECHA DE VENCIMIENTO DEL PRODUCTO</b>	<b>Tiempo máximo para solicitar reposición antes de fecha de vencimiento (días calendario)</b>
Igual o menor a 2 meses	20
De 2 a 3 meses	30
De 3 meses a 6 meses	45
De 6 meses a 9 meses	60
De 9 meses a 12 meses	90
De 12 meses a 24 meses	180

\* Las solicitudes presentadas después del tiempo no serán aprobadas.

**Nota:** Al reingresar producto, Microgen Ltda. debe efectuar nuevamente pruebas de calidad para asegurar su uso sin ninguna novedad. Por lo tanto, si el producto requiere pruebas internas (realizadas por Microgen Ltda.), no se genera ningún costo, no obstante, si requiere pruebas externas para evaluar su efectividad, el total del costo de la prueba debe ser asumido por el cliente.

### **1.2 Productos próximos a vencer.**

Se aceptará y se hará reposición únicamente al 30 % de la orden de compra.

**Nota:** La aprobación de la devolución estará sujeto a la revisión por parte del comité de calidad.

### **1.3 Productos deteriorados durante el transporte.**

Si la novedad es por producto que se afecta a causa del transporte, como, incumplimiento de la temperatura, rupturas, derrames, entre otros; el cliente debe

presentar el reporte con evidencias fotográficas y/o video a Microgen Ltda., el mismo día en que se hace la recepción, y será evaluado por el comité de calidad.

#### **1.4 Circunstancias en las que Microgen Ltda. no se hace responsable**

- Esterilidad: si el producto evidencia ausencia o apertura en el sello de seguridad.
- Efectividad: si el producto presenta alteración físico-química, cambios de envase o incumplimiento en las condiciones de almacenamiento requeridas.
- Empaque y envase: si el producto no se reporta el mismo día de la recepción del producto, no se aprueban reposiciones por empaques o envases.

#### **1.5 ¿Cómo hacer efectiva la garantía?**

Microgen Ltda. cuenta con diferentes canales para hacer efectiva la garantía al cliente y/o distribuidor.

- **Página WEB:** <https://www.microgenltda.com.co/formulario-de-pqrsf>, formulario donde automáticamente se direcciona al correo del director de Calidad.
- **Correos electrónicos corporativos:** En el formato “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF’S” (FQ37) se registra la solicitud enviando el correo al director de calidad: [director.calidad@microgenltda.com.co](mailto:director.calidad@microgenltda.com.co).
- **Presencial:** por medio del formato “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF’S” (FQ37),

depositado en el buzón de sugerencias, que se encuentra en la zona de recepción.

**Nota:** Siempre debe enviar evidencia fotográfica y/o video del motivo. Si el cliente no diligencia la información completa y específica, esto implicaría atrasos en la trazabilidad y gestión del reclamo.

El comité de Calidad de acuerdo a cada caso, decide si es necesaria la devolución del producto defectuoso a las instalaciones de Microgen Ltda., para posteriores pruebas.

Los costos por transporte tanto por devolución de producto defectuoso a las instalaciones de Microgen Ltda., como el transporte por reposición estarán sujetas a aprobación por parte del comité de calidad como a convenio entre Microgen Ltda. y el cliente.

El tiempo de respuesta no excederá a 8 días hábiles, sin embargo, si el producto es importado este tiempo está sujeto a la respuesta del fabricante.

### **1.6 Reposición del producto**





Si el comité de Calidad aprueba la reposición, es decisión del cliente si desea la reposición o una nota crédito del valor exacto del precio del producto.

La reposición se efectúa de acuerdo al stock del producto y lo acordado con cada cliente.

Microgen Ltda., hace reposición únicamente de las unidades de producto defectuoso.

## 2. DOCUMENTOS ASOCIADOS

N/A

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
Director de Calidad	Gerente General	Dr. Técnico de DM	Dr. Técnico de RDIV
			

## MODIFICACIÓN DE DOCUMENTO

Versión	Apartado modificado	Descripción	Fecha
1	N/A	Creación de documento según PQ01 Gestión de documentos.	Julio 18 de 2023