

Estimado cliente,

Agradecemos tener en cuenta la siguiente actualización de nuestra Política de devoluciones que toma en consideración el Estatuto del Consumidor, Ley 1480/2011. Art 47

## CONDICIONES GENERALES

Para dar trámite a solicitudes de devolución, es necesario contar con previa autorización del equipo de Customer Excellence y Gerencia de Ventas. No se aceptarán bajo ningún motivo devoluciones cuyo empaque aparezca abierto, violentado o con marcas en las cajas y/o rótulos de producto, cuando se haya incumplido con la cadena de frío o cuando el contenido no corresponda a lo aprobado y declarado en la factura que originó la venta.

Para solicitar la autorización el cliente debe enviar previamente un correo electrónico a [devolucionescol@merckgroup.com](mailto:devolucionescol@merckgroup.com) indicando los siguientes antecedentes:

1. Número de factura
2. Código del material y cantidades
3. Registro fotográfico de cada material
4. Motivo de la devolución

La respuesta a su solicitud de devolución (aprobación o rechazo) se enviará en un tiempo no mayor a 48 horas.

La autorización de esta devolución se registrá bajo las condiciones indicadas a continuación:

1. Se aceptarán devoluciones sólo si existe un error atribuible a Merck. Las siguientes son las consideraciones por tipo de producto:
  - Para el producto **No Controlado** el cliente tendrá un plazo de máximo 5 días a partir de la fecha de recepción del producto.
  - Si el producto es **Controlado** por el Ministerio de Justicia y del Derecho, solo se aceptará con el visto bueno del área regulatoria de Merck S.A..
2. El transportista no está autorizado para recibir devoluciones de productos, contra entrega de los mismos.
3. En relación con el tiempo de vida útil de los productos que Merck comercializa nos permitimos aclarar que nuestra política de despachos es la siguiente:

|                                             |                                |
|---------------------------------------------|--------------------------------|
| • Productos con vida útil <8 meses:         | Se entregan hasta con 1 mes    |
| • Productos con vida útil > 9 y <12 meses:  | Se entregan hasta con 2 meses. |
| • Productos con vida útil > 12 y <24 meses: | Se entregan hasta con 3 meses. |
| • Productos con vida útil > 24 meses:       | Se entregan hasta con 4 meses. |
4. Para los materiales Sigma tener en cuenta que muchos de nuestros productos se envían a temperaturas distintas de las temperaturas de almacenamiento a largo plazo

recomendadas. Tal procedimiento no afecta a la calidad de estos. Los productos sensibles a la temperatura se transportan en hielo seco o en gel, según el procedimiento interno. En las etiquetas fijadas a los materiales, puede encontrar las temperaturas de transporte y almacenamiento a largo plazo, la cuales fueron definidas en todo el mundo por Sigma-Aldrich Corp .

5. No serán aceptadas devoluciones por pedidos dobles, error en cantidades y/o referencias erradas por parte del cliente, salvo en los casos de órdenes de compra recibidas a través de la plataforma E-Commerce.
6. No se aceptan devoluciones de productos de encargo (Producto de encargo es todo material que se importa directamente para el cliente, no se mantiene stock en nuestras bodegas).
7. Únicamente se recibirán devoluciones con aprobación de Customer Excellence y Gerencia de Ventas con los requisitos mínimos establecidos. En caso de llegar un producto sin el visto bueno, se procederá a devolverlo de inmediato y se transferirá al cliente el cobro de flete correspondiente. Es importante aclarar que Merck no asumirá responsabilidad sobre dicho producto (daño, deterioro, empaque, etc.).
8. En el caso de que el motivo de la devolución sea generado por el cliente, el mismo asumirá el costo del flete de envío asegurando el cumplimiento con la normatividad vigente para el transporte de productos peligrosos (Decreto 1609).
9. Solo se aceptarán devoluciones para materiales de cadena de frío con previa autorización de Customer Excellence y Gerencia de Ventas y cumpliendo con los siguientes criterios:
  - En caso de recibir materiales que puedan llegar a presentar afectaciones en la cadena de frío, se debe realizar la notificación vía correo electrónico el mismo día del recibo de la mercancía
  - Adjuntar registro fotográfico de la toma de temperatura (la temperatura se debe tomar directamente al producto)
  - Adjuntar registro de calibración vigente del instrumento con el cual se realiza la toma de temperatura.
10. Cuando el motivo de la devolución haya sido generado por Merck, se coordinará la recogida de la mercancía en sus bodegas asumiendo Merck el costo del flete correspondiente.

***Nota Aclaratoria:***

El plazo máximo para la generación la nota crédito considerado desde que el material se encuentra en nuestras dependencias y hasta la emisión de la misma, es de 5 días hábiles.

El cliente no podrá realizar deducciones anticipadas al pago de las facturas, sin que la nota crédito haya sido generada.

