

	POLÍTICA	Código:	KER-PO-003
	DESISTIMIENTO DE PEDIDO	Versión:	1
		Fecha de implementación:	01-04-2026

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, criterios y condiciones para la gestión de solicitudes de desistimiento de pedidos antes o después de la entrega del pedido, con el fin de asegurar una atención uniforme, trazabilidad administrativa y control de costos operativos en LABORATORIOS KERATOS S.A.S.

2. DESARROLLO

El desistimiento corresponde a la solicitud formal realizada por el cliente para cancelar un pedido confirmado, ya sea antes o después de la entrega. Dependiendo del momento en que se solicite, aplicarán condiciones y cargos diferentes.

DESISTIMIENTO ANTES DE LA ENTREGA

Cuando un cliente solicita desistir, el área responsable deberá verificar el estado del pedido en el sistema y clasificarlo según su etapa (sin iniciar producción, en producción o fabricado).

- **Sin iniciar producción:** podrá cancelarse sin cargos.
- **En producción o fabricado:** se aplicará un cargo equivalente al **sesenta por ciento (60%)** del valor del pedido para cubrir costos de materiales, fabricación y gestión operativa. Este valor quedará registrado como saldo a favor para futuras compras.

DESISTIMIENTO DESPUÉS DE LA ENTREGA

No se aceptará el desistimiento de pedidos después de la entrega para productos fabricados o importados sobre medida, ni para la referencia de lentes tóricos desechables (Claria H y SH tóricos).

El retracts de compra solo aplicará para las referencias KF55, Claria H y SH esféricos, siempre que el producto sea devuelto en su empaque original, sin abrir y en perfectas condiciones.