

## **POLITICAS DE DEVOLUCION**

Las ventas realizadas en **CONMEDIC SAS.**, son de carácter definitivo y las solicitudes de devoluciones y/o cambios se establecerán de acuerdo con el cumplimiento de las siguientes normas:

1. Los dispositivos médicos deben ser directamente comercializados por CONMEDIC SAS., se demostrará evidencia de haberlos adquirido mediante la factura de venta.
2. Las siguientes causales serán motivo de devolución y/o cambio cumpliendo con los siguientes requisitos.

El plazo para devoluciones y/o cambios inicia el día en el que se realiza la compra, en caso de ser entrega a domicilio inicia a partir de la fecha de entrega del producto.

Para realizar devoluciones y/o cambios en CONMEDIC SAS., se deberá presentar la factura original junto con el Dispositivo Medico en su embalaje o empaque original, sellos intactos, en perfectas condiciones, accesorios y manuales.

En caso de que el producto hubiese sido usado o probado solo se procederá a cambio dentro de los tres (3) meses siguientes a la entrega del mismo y siempre que el producto presente una falla o defecto, que de acuerdo con lo que informe el servicio técnico autorizado, no sea acreditado al cliente.

Vencimiento: Única y exclusivamente se aceptarán teniendo en cuenta las políticas de devolución del proveedor del producto. Para ello se deberá informar con un mínimo de seis (6) meses de anticipación a su fecha de expiración.

Transporte: Cuando se evidencie daño al momento de la entrega del producto por parte de la transportadora, el cliente debe reportarlo en un plazo no mayor a 24 horas y deberá quedar registrado en la guía del transportador.

Cuando la entrega se realiza en el vehículo propio de la empresa, es permitido realizar devoluciones con el transportador, registrando claramente la novedad de porque no se acepta el producto.

Cuando se presenten errores por parte del cliente, toma del pedido, errores en la digitación o por mal despacho y el producto es recibido por el cliente, deberá comunicarse con CONMEDIC SAS., para determinar la disposición del mismo y será dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de entrega, en caso contrario se dará por entendido la aceptación por parte del cliente.

Cuando el cliente lo solicite se generara una carta de compromiso de cambio emitida por CONMEDIC SAS., la cual registrara las condiciones especiales por la cuales se realizara el cambio.

Cuando las devoluciones y/o cambios son generados por baja rotación, CONMEDIC SAS., se reserva el derecho de analizar y aprobar la solicitud de devolución por este motivo.

## REQUISITOS

El cliente deberá reportar a CONMEDIC SAS., la devolución por escrito relacionando los siguientes datos:

PRODUCTO  
CANTIDAD  
LOTE  
FECHA DE VENCIMIENTO  
NUMERO DE FACTURA  
DATOS DEL CLIENTE

Las solicitudes serán recibidas en las instalaciones de CONMEDIC SAS., ubicadas en la ciudad de Bogotá en la Carrera 70 N° 8-24 con líneas de atención (601) 446 33 97 – 310 5753165, de igual manera el siguiente email [conmedicsas@gmail.com](mailto:conmedicsas@gmail.com)

El flete de las devoluciones de productos cuya causal es vencimiento correrán por parte del cliente.

CONMEDIC SAS., no cancelara fletes contra entrega por concepto de devoluciones sin previa autorización. Por esta razón se debe solicitar una notificación por escrito que evidencie el nombre de la transportadora autorizada.

Los dispositivos médicos autorizados para devoluciones y/o cambios deberán ser enviadas por el cliente a nuestras instalaciones en la ciudad de Bogotá, Carrera 70 N° 8-24 Barrio Marsella.

## RESPUESTA

Una vez aceptada la devolución se procederá a verificar existencia en las instalaciones con fecha de vencimiento más amplia para su despacho inmediato, de lo contrario se solicitará al proveedor correspondiente los dispositivos médicos y el tiempo de entrega dependerá de la disponibilidad de los mismos. Si el producto solicitado definitivamente no puede ser entregado con las especificaciones requeridas por el cliente, se realizará una NOTA CREDITO la cual será aplicada a la correspondiente factura a cancelar de la cartera del cliente.

La realización de la NOTA CREDITO no se llevará a cabo sin previa revisión de los productos devueltos, lo anterior se determina para verificar el estado en el que son devueltos los mismos.

Para devoluciones y/o cambios cuya causal sea recuperación de cartera y/o baja rotación, al valor del producto se le aplicara un descuento del 20 % por depreciación del mismo.

### **No se aceptan devoluciones cuando:**

Los dispositivos médicos presenten sellos de seguridad averiados, etiquetas rotas, envases iniciados o destapados o marcaciones especiales por el cliente.

Cuando los dispositivos médicos no se encuentren en su empaque o embalaje original o cuyo contenido no corresponda al señalado en la factura de venta.

Dispositivos médicos deteriorados por mal almacenamiento e inadecuado manejo de inventario o dispositivos expuestos a fuego, humo, vejez, agua u otros factores de deterioro ajenos a nuestro control.

No se aceptarán devoluciones ni cambios si las unidades, lotes, invima, no coinciden con las establecidas en la factura de venta y que su empaque no se encuentre en el mismo estado en el que fueron entregados.

Cuando los dispositivos médicos requieran cadena de frío para su conservación solo se aceptarán devoluciones y/o cambios al momento de la entrega del producto. Por lo tanto, el cliente debe reportarlo inmediatamente a CONMEDIC SAS., con el fin de medir la trazabilidad del despacho del mismo. En caso contrario no será aceptado y bajo ninguna otra circunstancia se realizará devolución y/o cambio de este tipo de productos ya que son susceptibles a alterar sus propiedades.

Productos vencidos o con una vida útil no menor a doce (12) meses.

Estos productos pueden ser recibidos, en cumplimiento de la Resolución No. 371 de 2009 del Ministerio de Medio Ambiente (productos vencidos que deben ser destruidos técnicamente), pero SIN GENERAR NOTA CRÉDITO. El cliente nos debe informar la fecha de envío y la relación de productos para destrucción.

Productos alterados o fraudulentos. Cuando se detecte este tipo de casos se dará aviso inmediatamente a las autoridades competentes.

Productos de negociación especial, encargo o promociones.

Por ningún motivo aceptamos devoluciones de PRODUCTOS CONTROLADOS debido a disposiciones gubernamentales.

Para evitar inconveniente, es muy importante que al momento de la recepción de la compra revise el buen estado de los productos antes de firmar el remito de entrega. Su nombre y firma al momento de la entrega será muestra de conformidad en la recepción.