



| | | | |
|--|--|---------------------------|---------------|
|  <p>IOM INTERCOMERCIAL MÉDICA Electromedicina - Suministros - Dotación IMPORTADORES - DISTRIBUIDORES</p> | POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, GARANTÍA, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGO | | |
| Código: P-IML-043 | Versión: 1 | Actualización: 01/03/2022 | Página 1 de 7 |

| | |
|---|----------|
| 1. OBJETIVO | 1 |
| 2. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES | 2 |
| 2.1. Instrucciones para devolución de productos | 3 |
| 3. GARANTÍA | 4 |
| 3.1 Derecho a la Garantía | 4 |
| 3.2. Solicitud de la Garantía por el Cliente | 4 |
| 3.3. Improcedencia de la Garantía | 4 |
| 4. RETRACTO | 5 |
| 4.1. Derecho de Retracto | 5 |
| 4.2. Solicitud de Retracto | 6 |
| 4.3. Improcedencia del Retracto | 6 |
| 5. REVERSIÓN | 6 |
| 5.1. Reversión de Pago | 6 |
| 5.2. Causales para que proceda la reversión | 7 |
| 5.3. Solicitud de reversión | 7 |

1. OBJETIVO

Presentar información completa y pertinente a los clientes y usuarios de **Intercomercial Médica S.A.S.**, acerca de la política de devoluciones, garantía, derecho de retracto y derecho de reversión de pago.

| | | | |
|---|--|---------------------------|---------------|
|  | POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, GARANTÍA, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGO | | |
| Código: P-IML-043 | Versión: 01 | Actualización: 03/01/2022 | Página 2 de 8 |

2. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES


Las solicitudes de devolución serán consideradas únicamente si cumplen las siguientes condiciones:

1. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
2. No conformidad con la calidad del producto entregado
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

En caso de requerir cambios y/o devoluciones, éstos sólo podrán realizarse dentro de los **(3) días siguientes a la fecha de recepción del producto**. También, el cliente o usuario deberá asumir los costos de envío y seguro correspondientes al despacho, desde tu ubicación a nuestras instalaciones y en caso de que aplique, de retorno a esta. Es de resaltar, que solo aceptaremos devolución de productos en sus empaques originales sellados, sin marcas, sin etiquetas y en buen estado.

Le informamos que por ningún motivo se podrá aceptar producto en devolución aún, si se presenta alguna de las siguientes condiciones:

1. El producto fue usado.
2. Una vez hayan transcurrido más de tres (3) días contados desde que recibiste el pedido y se reclame faltante o diferencia a lo pedido.
3. El empaque o las cajas de producto cuentan con etiquetas no originales o estén violadas; se encuentren rayado, con golpes, sucio o con otra forma de maltrato.
4. Todo equipo estará sujeto a revisión y diagnóstico por parte del Departamento Técnico de Intercomercial Médica S.A.S.
5. Todo producto o equipo que sea devuelto debe mantener sus condiciones de uso y manejo (Preservación, humedad, temperatura etc.) y empaque original.
6. No se aceptan devoluciones por baja rotación de inventario o sobre pedido, salvo convenios específicos y/o autorizados por la Dirección Comercial.


| | | | |
|---|--|---------------------------|---------------|
|  | POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, GARANTÍA, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGO | | |
| Código: P-IML-043 | Versión: 01 | Actualización: 03/01/2022 | Página 3 de 8 |

7. El producto fue solicitado sobre pedido (backorder). Importación directa y específica para cumplir requerimientos de un cliente.
8. El producto esta caducado o está fuera de línea u obsoleto. También, productos vencidos o productos con fecha corta de vencimiento, cuya autorización de despacho fue realizada por el cliente.
9. El producto fue vendido por una promoción especial, ofertas, liquidaciones o de remate.

2.1. Instrucciones para devolución de productos

1. El cliente debe reportar la devolución a Intercomercial Médica S.A.S. por escrito, vía e-mail al correo ventasweb@intercomercialmedica.com, relacionando los datos pertinentes tales como: nombre de lo(s) producto(s), cantidad, lote, fecha de vencimiento, precio, numero de factura de venta, razones de la devolución; preferiblemente con imágenes, y datos del cliente (nombre y un número de contacto).
2. Con base a lo anterior, el área de servicio al cliente de Intercomercial Médica S.A.S. tiene un periodo máximo de cinco (5) días hábiles para verificar si la solicitud es aprobada de acuerdo con la política de garantía y devoluciones
3. En caso tal de que la solicitud es aprobada, se coordinará la recogida del producto en la dirección entregada.
4. Una vez recibido el producto en nuestras instalaciones, se realizará el correspondiente control de calidad para determinar el estado de producto y evaluar si es procedente la devolución.
5. Si la devolución es procedente, se enviará dentro de los siguientes ocho (8) días hábiles el reembolso de dinero a la cuenta brindada por el cliente. Para poder realizar la transferencia, debes enviar una certificación bancaria expedida por tu banco donde incluya el número de cuenta y conste que es de tu propiedad.

Con el fin de atender las solicitudes de devolución oportunamente, INTERCOMERCIAL MÉDICA S.A.S., ubicada en la ciudad de Cali, pone a disposición de sus clientes el siguiente correo electrónico: ventasweb@intercomercialmedica.com

| | | | |
|---|--|---------------------------|---------------|
|  | POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, GARANTÍA, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGO | | |
| Código: P-IML-043 | Versión: 01 | Actualización: 03/01/2022 | Página 4 de 8 |

3. GARANTÍA

3.1 Derecho a la Garantía

El Cliente podrá realizar reclamación por efectividad de la garantía en los casos en los que el producto no cumpla con las condiciones de idoneidad, calidad, funcionamiento y seguridad, legalmente exigibles o las ofrecidas por el fabricante, en los términos previstos en la Ley 1480 de 2011, el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo y las demás normas que regulen o modifiquen la materia.

Para efectos de efectividad de la garantía, se reconocerá, en los casos en que la misma sea procedente, la garantía que se anuncie al interior del producto o en el manual o certificado de garantía y, en su defecto la garantía legal correspondiente.

3.2. Solicitud de la Garantía por el Cliente


Para presentar la solicitud de efectividad de la garantía, el cliente podrá hacerlo a través del correo electrónico: ventasweb@intercomercialmedica.com dispuesto para tal efecto.

La solicitud de un servicio por garantía deberá ser comunicada según el procedimiento de devoluciones mencionado anteriormente. Es de resaltar, que Intercomercial Médica S.A.S. gestionará la garantía con los fabricantes o centros autorizados por este en el país. El tiempo de respuesta está sujeto al tiempo de respuesta de fabricante o del servicio autorizado y al plazo que determine la Superintendencia de Industria y Comercio.

3.3. Improcedencia de la Garantía

Los productos comercializados en Intercomercial Médica S.A.S. no serán susceptibles de garantía y perderán su vigencia en caso de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito
2. El hecho de un tercero: Si permites que personal no autorizado en forma escrita por nosotros, intenta desarmar, desarme, intente reparar, repare o viole los sellos de seguridad y/o garantía del equipo.

| | | | |
|--|---|---------------------------|---------------|
|  <p>IOM INTERCOMERCIAL MÉDICA <small>Electromedicina - Suministros - Dotación</small> <small>IMPORTADORES - DISTRIBUIDORES</small></p> | POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, GARANTÍA, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGO | | |
| Código: P-IML-043 | Versión: 01 | Actualización: 03/01/2022 | Página 5 de 8 |

3. El uso indebido del bien por parte del Cliente
4. El Cliente no atienda las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.
5. Si el equipo o dispositivo fue destinado para actividades diferentes para las cuales fue fabricado o hace modificaciones e instalaciones de otra procedencia sin autorización escrita de nuestra parte.
6. Si a juicio del personal profesional de nuestra Organización, el equipo fue utilizado o conectado en forma no acorde con las especificaciones técnicas, mecánicas, eléctricas y neumáticas dadas en los manuales de uso, aplicación y manejo del equipo.
7. Para hacer efectiva la garantía de equipos y/o accesorios que requieran algún tipo de reemplazo total o parcial de algunas de sus partes y componentes, estos deberán encontrarse en condiciones físicas normales de fabricación sin ningún tipo de marcas, rayones, manchas o similares.


4. RETRACTO

4.1. Derecho de Retracto

En los casos en que la venta del producto se realice por medio de sistemas de financiación otorgados por Intercomercial Médica S.A.S., por métodos no tradicionales o a distancia tales como correo, teléfono, catálogo, comercio electrónico, el Cliente podrá ejercer el derecho de retracto dentro de un término máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración de contrato, en caso de la prestación de servicios.

Se debe devolver el producto en las mismas condiciones en que se recibió, con empaques originales sellados, sin marcas, sin etiquetas y en buen estado. No debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste. Además, el producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

Si el producto presenta alguna novedad de calidad no reportada al momento de solicitar la devolución, se procederá a aplicar nuestras políticas de devoluciones y garantía y te informaremos sobre la procedencia o no del Derecho de Retracto

| | | | |
|---|--|---------------------------|---------------|
|  | POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, GARANTÍA, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGO | | |
| Código: P-IML-043 | Versión: 01 | Actualización: 03/01/2022 | Página 6 de 8 |

4.2. Solicitud de Retracto

Para ejercer el derecho de retracto, el cliente podrá hacerlo a través del correo electrónico: ventasweb@intercomercialmedica.com dispuesto para tal efecto.

Para el efecto, el Cliente deberá devolver el producto en las instalaciones de Intercomercial Médica S.A.S. por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el Cliente.


Intercomercial Médica S.A.S. le comunicará al Cliente dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al día en que éste presente la solicitud de retracto si su solicitud ha sido aceptada, al verificarse que la misma cumple con los requisitos establecidos en la Ley.

4.3. Imprudencia del Retracto

Intercomercial Médica S.A.S. negará la solicitud presentada por el Cliente en los casos en que el producto sea perecedero, esté destinado a consumirse, su empaque o contenido presente avería o deterioro, su empaque o contenido presente señales de uso o desgaste, no se conserven las etiquetas, elementos, accesorios y empaques originales y en general, cuando no se encuentre en las mismas condiciones en las cuales fue recibido.

De manera expresa, le informa al Cliente que no es posible el retracto sobre medicamentos. De conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 el derecho de retracto no aplica para productos perecederos ni de consumo tales como los productos farmacéuticos, alimentos o similares.

5. REVERSIÓN

| | | | |
|--|---|---------------------------|---------------|
|  <p>IOM INTERCOMERCIAL MÉDICA Electromedicina - Suministros - Dotación IMPORTADORES - DISTRIBUIDORES</p> | <p>POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, GARANTÍA, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGO</p> | | |
| Código: P-IML-043 | Versión: 01 | Actualización: 03/01/2022 | Página 7 de 8 |

5.1. Reversión de Pago

Cuando la adquisición de los productos se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual y, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el Cliente podrá solicitar dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, siempre y cuando se cumpla con alguna de las causales previstas por la Ley.


5.2. Causales para que proceda la reversión

1. Cuando el Cliente sea objeto de fraude. En relación con las operaciones fraudulentas o no solicitadas se entenderá que el consumidor tuvo noticia, a más tardar, sesenta (60) días calendario después de que la transacción sea visible en su estado de cuenta y el banco emisor del medio de pago que utilizó para realizar la compra, le haya informado en los términos del literal b del artículo 5 y el literal j del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009 y demás normas aplicables
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

5.3. Solicitud de reversión

Para solicitar la reversión, el cliente podrá hacerlo a través del correo electrónico: ventasweb@intercomercialmedica.com dispuesto para tal efecto.

La solicitud de reversión deberá ser comunicada según el procedimiento de devoluciones mencionado anteriormente. Para el efecto, el Cliente deberá indicar la causal o causales

| | | | |
|---|---|---------------------------|---------------|
|  | <i>POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, GARANTÍA, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGO</i> | | |
| Código: P-IML-043 | Versión: 01 | Actualización: 03/01/2022 | Página 8 de 8 |

invocadas, las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago, el valor por el que se solicita la reversión e identificar la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Intercomercial Médica S.A.S. contará con quince (15) días hábiles a partir de momento en que sea recibida la solicitud por parte del Cliente y, esta cumpla con los requisitos pertinentes, para dar respuesta sobre la solicitud de reversión. En caso de que no proceda la Reversión de Pago, Intercomercial Médica S.A.S. le notificará al Cliente la negativa de aceptación de la solicitud y los motivos de la misma.