

TÉRMINOS COMERCIALES, POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS SUMINISTROS E INSUMOS MÉDICOS DE COLOMBIA S.A.S. (SUMEDICO S.A.S.)

1. Naturaleza de la Operación Comercial

La política comercial de **SUMINISTROS E INSUMOS MÉDICOS DE COLOMBIA S.A.S. (SUMEDICO S.A.S.)** establece que toda venta es de carácter definitivo y no bajo la modalidad de consignación (*). Por lo tanto, la empresa solo aceptará devoluciones de mercancía que hayan sido previamente evaluadas y expresamente autorizadas por escrito por la compañía.

2. Devoluciones y Reclamaciones por Daños en el Transporte

SUMEDICO S.A.S. asumirá la responsabilidad por mercancía deteriorada, averiada o con faltantes únicamente cuando los daños se hayan producido de manera comprobable durante el trayecto de transporte, y el cliente cumpla estrictamente con el siguiente protocolo de recepción y notificación:

- **Obligación de Inspección y Salvedad en Guía:** Al momento de la entrega por parte de la empresa transportadora, el destinatario final está obligado a inspeccionar externamente el empaque. Si se evidencia alguna avería, ruptura, humedad o alteración en los sellos de seguridad, **deberá dejar constancia escrita, clara y detallada en la guía física o digital del transportador (salvedad)**. No se admitirán reclamaciones si la guía fue firmada a conformidad sin observaciones.
- **Plazo Perentorio de Notificación:** El cliente dispondrá de un término máximo e improrrogable de **veinticuatro (24) horas calendario**, contadas a partir de la fecha y hora de entrega indicada por la transportadora, para reportar la novedad al correo electrónico oficial de servicio al cliente de **SUMEDICO S.A.S.**.
- **Soportes Requeridos para la Reclamación:** Para dar inicio al proceso de evaluación, la notificación del cliente debe incluir de manera obligatoria:
 1. Copia legible de la guía de transporte con la salvedad registrada.
 2. Registro fotográfico y/o filmico de alta resolución donde se aprecie claramente el estado del embalaje exterior e interior, así como el daño específico del producto o insumo.
 3. Copia de la factura de compra o remisión emitida por nuestra compañía.

- **Exclusión de Responsabilidad:** El incumplimiento de cualquiera de los pasos anteriores, la notificación extemporánea o la firma de la guía a satisfacción exonerarán por completo a **SUMEDICO S.A.S.** de cualquier responsabilidad, entendiéndose la mercancía como recibida en perfectas condiciones técnicas, de bioseguridad y calidad.

3. Garantías y Condiciones según Tipo de Producto

A. Equipos Médicos y Servicio Técnico

- **Garantía estándar:** Todos nuestros equipos médicos cuentan con **un (1) año de garantía** contra defectos de fabricación.
- **Cobertura:** Cubre fallas técnicas, de software o de componentes bajo condiciones de uso normal y según el manual del fabricante.
- **Exclusiones:** La garantía queda anulada por golpes, humedad, fluctuaciones de voltaje, manipulación por personal no autorizado o desgaste natural de piezas.
- **Plazo de revisión:** El diagnóstico y evaluación por parte de nuestro servicio técnico toma entre **3 y 5 días hábiles** desde la recepción del equipo. Tras este periodo se informará si el caso aplica para reparación, cambio de partes o sustitución del equipo.

B. Insumos Médicos y Consumibles

- **Sin garantía:** Por su naturaleza de un solo uso, los insumos y consumibles **no tienen garantía** después de la compra.
- **Bioseguridad:** No se reciben devoluciones de insumos con empaques abiertos, rotos o alterados por estrictas razones de salud pública, control de infecciones y esterilidad.

C. Productos de Ortopedia

- **Plazo de cambio:** Se permite el cambio de talla o referencia dentro de los **3 días hábiles** posteriores a la compra.
- **Condiciones de higiene:** El artículo debe estar completamente limpio, sin rastros de uso, con todas sus etiquetas fijas y en su empaque original.

- **Uso íntimo:** No se realizan cambios en fajas postquirúrgicas, medias de compresión ni ningún artículo ortopédico de contacto directo con la piel o fluidos corporales.

4. Condiciones Contables, Reembolsos y Saldos a Favor

- **Prohibición de despachos no autorizados:** SUMEDICO S.A.S. no recibirá mercancía enviada por el cliente que no cuente con la documentación soporte y el radicado de aprobación previa de nuestro representante. Cualquier envío sin autorización será devuelto al cliente y los costos logísticos correrán por su cuenta.
- **Aspectos contables y financieros:** El cliente **no podrá descontar ni retener** el valor de la devolución de sus facturas pendientes hasta que **SUMEDICO S.A.S.** haya emitido, validado y enviado la respectiva **Nota Crédito** correspondiente al caso aceptado.
- **Forma de reembolso:** En los casos comerciales particulares donde la tienda autorice una devolución, **no se realizará reembolso de dinero en efectivo ni transferencias.** Se emitirá un **saldo a favor en la tienda** por el valor neto pagado por el artículo.
- **Vigencia:** El saldo a favor tiene una validez de **90 días calendario** a partir de su emisión y podrá usarse en cualquier producto del catálogo.

5. Requisitos Obligatorios para Procesar Trámites

- **Comprobante:** Es indispensable presentar la **factura de compra** original o comprobante de pago equivalente.
- **Presencial / Logística:** Todo proceso de revisión física, cambio o emisión de saldos se coordina e inicia formalmente de manera presencial en nuestras instalaciones o mediante el canal corporativo autorizado.

() Aplican excepciones exclusivamente de acuerdo con el tipo de negociación previa y los convenios contractuales firmados con el cliente.*

Canales de Atención y Contacto

-  **Dirección:** Cra 6 # 15N - 25
-  **Teléfono / WhatsApp:** 3216443068
-  **Correo electrónico:** info@sumedico.co

