



## Política de Devoluciones

Impormedical Equipos y Suministros Médicos S.A. solo aceptará devolución para **dispositivos médicos, no médicos y/o equipos biomédicos** en los siguientes casos:

1. Diferencias evidenciadas en: cantidad despachada, referencia del artículo.
2. Empaques deteriorados en el transporte.
3. Cualquier anomalía detectada en el momento de la recepción de los productos.
4. Cuando se solicite el derecho a retracto de compra.

Impormedical Equipos y Suministros Médicos S.A. solo aceptará devolución para **reactivos de diagnóstico in vitro:**

1. Diferencias evidenciadas en: cantidad despachada, referencia del artículo.
2. Deterioro en el empaque por mala manipulación de las cajas por parte de la transportadora si el reporte es dentro de los 3 días hábiles después de recibir el producto.
3. Producto con vial abierto.
4. Cuando se solicite el derecho a retracto de compra.

**No se aceptarán devoluciones de dispositivos médicos, no médicos y/o equipos biomédicos en los siguientes casos:**

1. Por baja rotación.
2. Empaque no original o en malas condiciones.
3. Alteración, ajustes o modificación.
4. Remoción o alteración de cualquier dispositivo de seguridad.
5. Producto con uso.
6. Producto con tiempo de almacenamiento superior a 6 meses sin haber notificado previamente.
7. Producto con fecha de vencimiento que no haya sido notificado por lo menos con 6 meses de anterioridad al cumplimiento de dicha fecha.

**No se aceptarán devoluciones de reactivos de diagnóstico in vitro en los siguientes casos:**

1. Por baja rotación.
2. Si el reactivo No se encuentra en el empaque original.
3. Si el vial ha sido abierto por parte del cliente.
4. Empaque no original o en malas condiciones.
5. Si, a pesar de que el reactivo no ha sido abierto, su almacenamiento se ha realizado de forma incorrecta por parte del cliente.
6. Producto próximo a vencer o vencido.

**Para realizar una devolución:**

Comunícate con nuestro servicio al cliente a través de las líneas telefónicas: (602) 2855088 ext. 104 / (+57) 3104936998 o al correo electrónico [servicioalcliente@impormedical.com.co](mailto:servicioalcliente@impormedical.com.co)

1. El producto deberá ser devuelto en las mismas condiciones en que fue recibido, es decir en su empaque original con todo su contenido (manuales, accesorios, empaques) y en perfecto estado.



2. En cuanto a los costos de envío:

- a. Si la devolución es causada por un error por parte del personal de Impormedical Equipos y Suministros Médicos S.A., asumiremos el costo de envío de los productos involucrados.
- b. Si la devolución es causada por un error por parte del cliente, este deberá asumir el valor del envío hasta nuestras instalaciones.

3. El tiempo máximo para ejercer una devolución es de cinco (5) días hábiles después de recibido el producto.

4. Una vez recibido el producto devuelto, será inspeccionado en un tiempo máximo de siete (7) días hábiles.

5. La solicitud la podrá solicitar durante la visita a sus instalaciones realizada por alguno de nuestros representantes autorizados.

6. Recuerda anexar evidencia fotográfica y/o videos que soporten el motivo de tu solicitud.

**Para ejercer el derecho de retracto:**

De acuerdo a lo estipulado en la ley 1480, las compras realizadas en medios no presenciales, tales como venta telefónica, están sujetas al derecho de retracto. Podrás realizar la devolución bajo las siguientes condiciones:

1. Comunícate con nuestro servicio al cliente a través de las líneas telefónicas (602) 2855088 ext. 104 / (+57)3104936998 o al correo electrónico [servicioalcliente@impormedical.com.co](mailto:servicioalcliente@impormedical.com.co)

2. El producto deberá ser devuelto en las mismas condiciones en que fue recibido, es decir en su empaque original con todo su contenido (manuales, accesorios, empaques) y en perfecto estado.

3. Los costos de envío a nuestras instalaciones serán asumidos por el cliente.

4. El tiempo máximo para ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles después de recibido el producto.

5. Una vez recibido el producto devuelto, será inspeccionado para aprobar o rechazar la solicitud.