



| | | |
|---|--|---|
|  | CAMBIOS O DEVOLUCIONES, GARANTÍA Y RETRACTO | Versión 2 |
| | POLITICAS | Vigencia: 15/05/2024 Página 1 de 7 |

1. CAMBIO O DEVOLUCIÓN

1. El cliente realizará la petición de cambio o devolución por medio del formato PQRSF que se encuentra en físico en el punto de venta o al correo electrónico devoluciones@lafedm.com
Esta solicitud se debe realizar durante los 3 días hábiles siguientes a la compra del producto.
2. El horario para la recepción de las devoluciones en físico será de lunes a viernes de 9:00 am a 11:00 am y de 3:00 pm a 5:00 pm y los sábados de 9:00 am a 11:00 am.
3. EL cliente deberá revisar la mercancía y en caso de averías, saqueos o anomalías debe notificar de inmediato a LA FE DISTRIBUCIONES MÉDICAS SAS, solo aceptamos reclamos o devoluciones hasta 3 días hábiles después de recibida la mercancía; en caso de presentar alguna novedad en su pedido, abstenerse de confirmar el acuse de recibido de la factura electrónica, ya que una vez aceptada la factura no se podrá realizar la devolución de esta.
4. No se aceptan devoluciones de productos que no hayan sido adquiridos en LA FE DISTRIBUCIONES MÉDICAS SAS, o por fecha de vencimiento, siempre y cuando la compra se haya realizado antes que el producto caducará. Solo se aceptarán devoluciones de productos por vencimientos, si estos fueron entregados con carta de compromiso por parte de LA FE DISTRIBUCIONES MÉDICAS SAS al cliente.
5. Los productos catalogados como prendas de vestir, que vienen por tallas, no se pueden medir y no tienen devolución luego de ser abiertos (medias, tobilleras, rodilleras, fajas, correctores, entre otros).
6. El costo del transporte correspondiente a la devolución correrá por cuenta del cliente, salvo en los casos donde los productos no cumplan con lo solicitado por el cliente o las características de calidad (composición, empaque y/o embalaje) previamente pactadas, el cual será cubierto directamente por LA FE DISTRIBUCIONES MÉDICAS SAS.
7. Únicamente se llevará a cabo cambios de mercancía mano a mano por "error de despacho"; No se harán cambios mano a mano por "vencimiento de productos" u otros motivos.
8. En caso de devolución por error de parte del asesor de LA FE DISTRIBUCIONES MÉDICAS SAS, tener en cuenta los numerales 1 y 18 de esta política.

| | | |
|---|--|---|
|  | CAMBIOS O DEVOLUCIONES, GARANTÍA Y RETRACTO | Versión 2 |
| | POLITICAS | Vigencia: 15/05/2024 Página 2 de 7 |

9. Todo producto de cadena de frio no tendrá devolución en ninguno de los casos.
10. Los dispositivos médicos no tienen devoluciones, únicamente por defecto en fabrica.
11. Los productos por encargo no tienen devolución, únicamente por defectos de fabrica o por incumplimiento de lo pactado por las partes.
12. LA FE DISTRIBUCIONES MÉDICAS SAS no hará devolución de dinero en efectivo quedará el saldo correspondiente a favor del cliente.
13. El tiempo de respuesta a las solicitudes de devolución será máximo de 3 días hábiles.
14. Las devoluciones de los productos de la marca "Diabetrics" se deben gestionar directamente con el proveedor, en el empaque de estos podrá encontrar el paso a paso del proceso.
15. Las devoluciones se remitirán a nuestra bodega y oficina ubicada en la Carrera 17 N° 13 B BIS- 05 local 1 Barrio Alfonso López- Valledupar, donde se efectuará una inspección física del producto, en ningún caso el cliente podrá descontarse o aplicar nota crédito por anticipado sin que haya generado la respectiva aprobación por el encargado del proceso, estas notas créditos deben ser aprobadas y emitidas por el proceso de crédito y cartera, en el mismo mes donde fueron aceptadas.
16. Por la seguridad del cliente no se aceptan cambios ni devoluciones de medicamentos ni cosméticos. Los medicamentos de control especial no tienen devolución en ninguno de los casos.
17. Solo se realizará cambios o devoluciones a productos en buen estado, se recomienda al cliente llevar consigo la factura de compra y en un plazo no mayor a los tres (3) días hábiles contado desde la compra, excepto los productos relacionados en el literal 16.
18. Para ejercer el derecho al cambio, los productos deberán cumplir con los siguientes requisitos:
 - No haber sido usado el producto.
 - Contar con todas sus etiquetas.
 - No encontrarse sucio.
 - Se recibirán únicamente productos que se encuentren en sus envases o empaques, sellados con rótulos, cantidades y condiciones físicas originales.

| | | |
|---|--|---|
|  | CAMBIOS O DEVOLUCIONES, GARANTÍA Y RETRACTO | Versión 2 |
| | POLITICAS | Vigencia: 15/05/2024 Página 3 de 7 |

- No se aceptan mercancía en mal estado, maltratada, empaques manchados, sucios, arrugados, rotos, viejos, marcados o rayados.
 - El producto no debió ser alterado o modificado por el cliente.
 - El valor a reconocer para cambio será únicamente el que corresponda al valor pagado por el producto.
 - Un producto que se cambie por otro, el nuevo producto sólo podrá ser cambiado una próxima oportunidad. No aplica un tercer cambio.
19. En caso de que la devolución sea originada por iliquidez, quiebra, liquidación, conciliación o cobro jurídico, la autorización para el recibo de la misma será otorgada única y exclusivamente por la Gerencia General y en las condiciones pactadas por las partes.

GARANTIA LEGAL

La garantía legal está consagrada en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 y se define como la obligación a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

La garantía legal no tiene contraprestación adicional al precio del producto.

Derecho a la Garantía: el cliente tiene el derecho de reclamar garantía, en los casos que el producto adquirido no cumpla con la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que proveen, de conformidad con las condiciones legalmente exigibles o las ofrecidas.

Para efectos de efectividad de la garantía, la empresa 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.

Solicitud de la Garantía. Para presentar la solicitud de efectividad de la garantía, el cliente podrá hacerlo por medio del formato de PQRSF dispuesto en el punto de venta y distribuidora o al correo electrónico devoluciones@lafedm.com, en él indicará la posible falla del bien, el nombre del producto con marca, modelo o referencia, número de serie, la fecha de la compra y el número de la factura (para ello se recomienda al cliente llevar consigo la factura de compra).

Posteriormente entregará el producto en las instalaciones de LA FE DISTRIBUCIONES MÉDICAS SAS, para que este sea enviado al proveedor, para dar respuesta a la petición dentro del plazo legal correspondiente. Por regla general, procederá la reparación totalmente gratuita del producto. En caso que no sea posible la reparación se procederá a reponer el producto.

| | | |
|---|--|---|
|  | CAMBIOS O DEVOLUCIONES, GARANTÍA Y RETRACTO | Versión 2 |
| | POLITICAS | Vigencia: 15/05/2024 Página 4 de 7 |

Improcedencia de la Garantía

Los productos comercializados, no serán susceptibles de garantía y perderán su vigencia en caso de:

- Uso inadecuado o se le dé al producto un uso diferente para el que ha sido diseñado.
- Fluctuaciones de voltaje generadas por descargas eléctricas o rayos, inundaciones, derrame de líquidos.
- Instalación, destape o reparación por personas no autorizadas por el fabricante.
- Se demuestre que el defecto proviene de fuerza mayor o caso fortuito.
- Cliente no acate las instrucciones de instalación, armado, uso o mantenimiento indicadas en el manual de usuario o garantía.
- Presente desgaste y envejecimiento normales del producto.
- Adaptación e instalación de piezas o accesorios que no hayan sido proporcionados en su empaque original.
- No se proporcione mantenimiento adecuado, oxidación, decoloración, ralladuras, golpes o daños.
- Presente alteraciones en su número de serie o que los sellos de Garantía se encuentren rasgados.
- Expiración de los tiempos otorgados por el fabricante o proveedor de la garantía del producto.
- Tampoco aplicará la garantía al maltrato presentado en el embalaje, la falta o merma de accesorios por robo y/o accesorios dañados, ya que no se consideran un problema técnico derivados por defectos de Idoneidad, seguridad, Calidad y Funcionamiento del producto.

DERECHO DE RETRACTO

1. **Derecho al Retracto:** El derecho de retracto es la posibilidad que se le brinda al cliente de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido. Los consumidores tienen **cinco días hábiles** para retractarse, pero deberán asumir los costos del envío, y deberán entregarlo en las mismas condiciones en que se recibió.

Este Derecho aplicará para las compras realizadas por el cliente por medio de ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, para nuestro caso las compras realizadas por medio de **página web, y Call Center (WhatsApp y llamada telefónica).**

| | | |
|---|--|---|
|  | CAMBIOS O DEVOLUCIONES, GARANTÍA Y RETRACTO | Versión 2 |
| | POLITICAS | Vigencia: 15/05/2024 Página 5 de 7 |


2. Procedimiento para ejercer el Derecho de Retracto: El derecho de retracto deberá ser solicitado por medio de una petición o enviando un correo electrónico a devoluciones@lafedm.com, posteriormente se validará, se dará respuesta y se realizará el trámite de la devolución, si la respuesta es positiva LA FE DISTRIBUCIONES MÉDICAS SAS tendrá treinta (30) días calendario para hacer efectiva la devolución del dinero.

Para el efecto, el Cliente podrá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, o podrá dejarlo en las instalaciones de LA FE DISTRIBUCIONES MÉDICAS SAS.

3. Condiciones Generales Para Ejercer el Derecho de Retracto:

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de cinco (05) días hábiles de entregado.
- El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo. (aplica para el caso de medias anti varices y anti embolicas)
- Por la seguridad del cliente no se aceptan cambios ni devoluciones de medicamentos, ni cosméticos. Lo anterior en razón del cumplimiento de las disposiciones sanitarias y/o restricciones legales o reglamentarias.

De no cumplirse con lo anterior, la solicitud efectuada por el cliente será improcedente.

| | | |
|---|--|---|
|  | CAMBIOS O DEVOLUCIONES, GARANTÍA Y RETRACTO | Versión 2 |
| | POLITICAS | Vigencia: 15/05/2024 Página 6 de 7 |

REVERSO DE LA TRANSACCIÓN

Concepto de Reversión del Pago: La reversión de pagos es una figura contemplada en artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), para aquellos casos en que se realiza venta de bienes y servicios, a través de mecanismos de comercio electrónico utilizando para realizar el pago cualquier instrumento de tipo electrónico.

Causales de solicitud de reversión.

- Cuando el cliente sea objeto de fraude.
- Cuando exista una operación no solicitada.
- Cuando el producto adquirido no sea recibido.
- Cuando el producto entregado no sea el solicitado.
- Cuando el producto sea defectuoso.


Termino para la solicitud de reversión:

La reversión deberá ser solicitada dentro de un término de cinco (05) días hábiles siguientes al conocimiento del hecho, del mismo modo el cliente deberá notificar la situación a la entidad bancaria emisora del instrumento de pago dentro de los mismos cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento del hecho.

Para solicitar la reversión se debe realizar por medio de una petición en el formato de PQRSF que se encuentra en el punto físico de la empresa o enviando un correo electrónico a coordinadorcartera@lafedm.com, posteriormente se validará, se dará respuesta y se realizará el trámite dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados desde la presentación de la solicitud.

En caso de que no proceda la reversión de Pago, el proceso encargado le estará notificando vía correo electrónico la no aceptación de la solicitud y los motivos de la negación.

El cliente debe garantizar en la información suministrada en la que el producto se encuentra en las mismas condiciones en que lo recibió, sellado, en perfecto estado, sin usar, en su empaque original, con todos sus accesorios.

| | | |
|---|--|---|
|  | CAMBIOS O DEVOLUCIONES, GARANTÍA Y RETRACTO | Versión 2 |
| | POLITICAS | Vigencia: 15/05/2024 Página 7 de 7 |

En el evento que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago previo pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine que la misma no era procedente, el consumidor se hará responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión.

En caso de presentarse la mala fe por parte del cliente, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones pecuniarias hasta por 50 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMVL).