

CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN

1. CAUSAS

- Comodato, préstamo, alquiler o no uso de un dispositivo médico, equipo o material.
- Tratamiento a un reclamo
- No corresponde a lo solicitado en la orden de compra.
- Presenta defectos de calidad.
- Diferencias en cantidades despachadas vs registradas en la factura.
- Fecha de vencimiento próxima y diferente a la acordada.
- Su integridad física se encuentra alterada, roto, derramado, sello adulterado.
- Mal manejo en el transporte (abolladuras, humedad, contaminación, empaques rotos).
- No cumple con requisitos documentales.
- Pérdida de cadena de frío.

2. CONDICIONES PARA ACEPTACIÓN DE UNA DEVOLUCIÓN

- Presentar solicitud, máximo tres (3) días hábiles después de recibidos los productos.
- No se acepta devoluciones de productos de cadena de frío.
- La fecha de vencimiento del producto debe estar vigente y no próxima a vencer.
- Si es aceptada y autorizada la devolución por parte de dirección técnica, deberá retornar el producto completo, incluyendo unidades, componentes y empaques a la Calle 143 No. 46 - 45 Edificio Prisma, Bogotá.
- Si llega a las instalaciones de ISLA S.A.S una devolución que NO haya sido notificada o autorizada, será regresada a las instalaciones del cliente con pago de fletes contra entrega.
- En caso de aceptar devolución por error del cliente, este debe asumir los costos de transporte.
- El cliente debe conservar el empaque original de los productos, en especial para equipos biomédicos, para asegurar su integridad durante el transporte.

3. CAUSAS DE RECHAZO DE SOLICITUD DE UNA DEVOLUCIÓN

- Solicitud presentada después de la recepción o sin evidencias, en el caso de pérdida de cadena de frío o deterioro físico, durante el transporte.
- Solicitud presentada después de 3 días hábiles de recibir el producto.
- Error en la solicitud por parte del cliente.
- Productos que, en posesión del cliente, cumplan su fecha de expiración o sea cercana.
- Productos bajo pedido, excepto que presenten problemas de calidad.
- Productos que por manipulación del cliente se encuentren deteriorados, sucios, marcados, con enmendaduras, etiquetas, cintas o empaques diferentes.
- Equipos abiertos o manipulados por personal no autorizado, lo que ocasiona pérdida de la garantía.
- Uso inadecuado por parte del cliente que ocasione fallas de desempeño.
- Retornar productos a ISLA sin condiciones adecuadas de envío.