



POLITICA DE DEVOLUCIÓN Y/O CAMBIO DE PRODUCTOS

El presente documento tiene como objetivo establecer la política de devolución y/o cambio de productos comercializados y distribuidos por VISION PARTNERS SAS, la cual podrá cambiar sin necesidad de previo aviso.

VISION PARTNERS SAS, podrá aceptar la devolución de los productos siempre y cuando cumpla con todas y cada una de las condiciones que se establecen en la siguiente política:

A. CRITERIOS PARA ACEPTAR LA DEVOLUCIÓN: El cliente podrá devolver a Vision Partners, el (los) producto (s) que se encuentren en alguna de las siguientes condiciones:

1. Por Condiciones técnicas (Calidad, empaque averiado, vencimiento):

-Por problemas de calidad: Al momento de abrir el producto, este presentaba defectos de fábrica que no permitían su uso o implantación en el paciente. Para soportar esta condición, el profesional Oftalmólogo deberá diligenciar completamente el formato de novedades **FM-PM2-13**, para iniciar el proceso de investigación por parte del área de regulatorio de Vision Partners, reportar a la fábrica y dar una respuesta. Esta novedad deberá ser informada inmediatamente al Representante Médico quien le proporcionará el formato. Esta novedad deberá ser informada a más tardar el día hábil siguiente de ocurrida y seguir el procedimiento indicado en el presente documento (literal B).

-Por Empaque averiado: La persona responsable de la institución de salud deberá verificar al momento de recibir los productos y frente al transportador el estado del empaque y dejar constancia si alguno se encuentra averiado y esto haya podido ocasionar la contaminación del (los) producto (s). Deberá dejarse registro fotográfico y entregar copia a Vision Partners SAS. Esta novedad deberá ser informada a más tardar el día hábil siguiente y seguir el procedimiento indicado en el presente documento (literal B).

-Por Vencimiento: Vision Partners despacha todos sus productos con un vencimiento superior a tres (3) meses. La persona responsable de la institución de salud, deberá verificar esta información en el momento de su recepción. Si llegan productos con un vencimiento inferior a tres (03) meses, esta novedad deberá ser informada a más tardar el día hábil siguiente a Vision Partners SAS y cumplir con el procedimiento indicado en el presente documento (literal B).

2. Por Condiciones comerciales (producto o tiempo de entrega superior a lo acordado):

-Por diferencias en el producto entregado: La persona responsable de la institución de salud deberá verificar al momento de la recepción de los productos, que estos coincidan con la orden de pedido. Si llegan productos diferentes a los solicitados en la orden de pedido, la novedad deberá ser informada a más tardar el día hábil siguiente y cumplir con el procedimiento indicado en el presente documento (literal B).

-Por incumplimiento en el tiempo de entrega: Vision Partners SAS entrega los productos solicitados dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la radicación de la orden de pedido, siempre y cuando se haya presentado antes de las 3:00 pm. Los productos de fabricación especial, se entregarán en un tiempo no mayor a ocho (08) semanas. Los productos que hayan sido entregados en un tiempo mayor, podrán ser devueltos por el cliente a más tardar el día hábil siguiente de presentada la novedad y seguir el procedimiento indicado en el presente documento (literal B). Si realizadas todas las actividades de pedido y despacho por parte de Vision Partners, los productos no llegan dentro de los términos aquí informados por factores externos ajenos a su



control (bloqueos en la carretera, retrasos en fábrica, problemas en procesos de aduana, etc.), los productos deberán ser recibidos por el cliente.

B. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCION: Para realizar la devolución de productos a Vision Partners, debe atenderse el siguiente procedimiento:

1. Informar al Representante Médico de la zona, la novedad presentada. El Representante Médico lo apoyará en el proceso de devolución del producto y le entregará los formatos necesarios para el reporte de la reclamación y/o devolución. También puede comunicarse con nuestra área de despachos al email ventas@visionpartners.com.co o al celular 313 4568009.
2. Diligenciar completamente el formulario **FM-PE2-004**, que podrá descargar de nuestra página www.visionpartners.com.co o podrá solicitarlo al Representante Médico de la zona.
3. Anexar los formatos, registros fotográficos y demás evidencias que soporten el motivo de la devolución del (los) producto (s).
4. Entregar al Representante Médico el (los) producto (s) a devolver, junto con el formulario **FM-PE2-004** y demás soportes o enviarlos en un embalaje que garantice su protección (caja, papel burbuja, cinta, etc.) directamente a nuestra sede (Carrera 13 # 77 – 22 oficina 201, Bogotá - Colombia).

Vision Partners SAS se reserva el derecho de la aceptación de la devolución de productos, ya que está sujeta a verificación. En el caso de no proceder, Vision Partners dará aviso al cliente en setenta y dos (72) horas a más tardar.

C. GASTOS DE ENVIO DE LOS PRODUCTOS: Los gastos de envío del (los) producto (s) a nuestra sede ubicada en Bogotá – Colombia (Carrera 13 # 77 – 22 oficina 201) serán asumidos por Vision Partners SAS. El representante Médico de la zona le apoyará en el proceso de envío del (los) producto (s) o podrá comunicarse con el área de despachos al email ventas@visionpartners.com.co o al celular 313 4568009.

D. CAMBIO DE PRODUCTOS: Por norma general, únicamente se aceptará el cambio de productos que cumplan con las condiciones descritas en el presente documento. Los productos que sean devueltos y aceptados, serán cambiados o reemplazados por otro (s) de la (s) misma (s) referencia (s). En ningún caso se reembolsará el efectivo, salvo autorización expresa de la Gerencia General de Vision Partners SAS.

E. SITUACIONES DONDE NO SE ACEPTA EL CAMBIO DE LOS PRODUCTOS: No se aceptará la devolución y/o el cambio de productos por:

1. Por manipulación inadecuada de los productos por parte del cliente, previa investigación por parte del área de regulatorio de Vision Partners SAS.
2. Por el uso del producto sin atender el manual de instrucciones que cada uno incluye, previa investigación por parte del área de regulatorio de Vision Partners SAS.
3. Por error en la orden de pedido por parte del cliente.
4. Por la entrega de productos fuera de tiempo, ocasionadas por factores externos ajenos al control de Vision Partners.
5. Cuando la novedad es reportada fuera del tiempo establecido en el presente documento.
6. Cuando no se envíen los formatos y demás soportes que se indican en el presente documento.

Aquellos productos que se encuentren en las condiciones descritas en el presente literal, serán facturados al cliente. En este caso, si los productos ya fueron enviados a Vision Partners, los gastos de envío serán cobrados al cliente.