

|   |  |                 |            |
|---|--|-----------------|------------|
|  |  | <b>Código:</b>  | PO-GL-01   |
|   |  | <b>Versión:</b> | 01         |
| <b>POLÍTICA</b>   | <b>CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍA DEL PRODUCTO</b> | <b>Fecha:</b>   | 06/03/2025 |
|   |  | <b>Página:</b>  | 1 de 4     |

La presente política de cambios, devoluciones y garantías corresponden a IMPULMEDICOS S.A.S., sociedad legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 901.341.011-2; con domicilio en la Av. Carrera 45 No. 147-66, de la Ciudad de Bogotá D.C. - Colombia; teléfono: 601 6488080; y correo electrónico para contacto: [servicioalcliente@impulmedicos.com](mailto:servicioalcliente@impulmedicos.com), es aplicable únicamente a los productos vendidos y ofrecidos por IMPULMEDICOS S.A.S.

Los terceros que realicen solicitudes de cambio, devolución o garantía por la compra de bienes a IMPULMEDICOS S.A.S., deberán tener en cuenta:

### **Cambio de producto**

El Usuario tiene derecho a cambiar un Producto si se evidencia alguna de las siguientes causas:

- **Averías:** Todo daño o rotura, que impida, afecte o perjudique, la imagen y el funcionamiento del Producto adquirido.
- **Productos repetidos:** Si dentro de una misma compra se encuentran dos o más Productos con las mismas características físicas, que no fueron solicitados al momento de la compra.
- **Mala calidad:** Todo defecto de fábrica, no por mal uso, que afecte el correcto funcionamiento y la imagen del Producto adquirido.
- **Faltantes:** Entrega incompleta del Producto.

### **Medios para solicitar un cambio:**

Para solicitar un cambio se debe establecer el canal por el cual el usuario realizó la compra y proceder según corresponda:

- Correo electrónico, WhatsApp o vía telefónica. Si el usuario realizó su compra por cualquiera de estos canales de venta, podrá realizar la debida solicitud de cambio comunicándose a la línea telefónica 601 6488080, a través de la cual se le generará un número de radicado con el cual se gestionará el reclamo.
- Si el usuario realizó la compra por medio de nuestros ejecutivos de cuenta deberá realizar la reclamación en el momento de que el producto es entregado y en ese mismo instante deberá revisarlo para identificar causas para solicitar el cambio al ejecutivo de cuenta.

### **Términos y condiciones para el cambio del producto**

- Para compras, el usuario cuenta con 5 días hábiles a partir del momento en que recibe el producto adquirido para realizar la reclamación. Cabe resaltar que hay excepciones para realizar cambios de producto, las cuáles se detallarán en la descripción del mismo producto.
- El usuario deberá ofrecer a IMPULMEDICOS S.A.S. información clara y veraz, acerca de los motivos y Productos de los cuales solicita el cambio.
- IMPULMEDICOS S.A.S. puede dar la opción de realizar el cambio de manera presencial sólo para Bogotá.

|   |  |                 |            |
|---|--|-----------------|------------|
|  |  | <b>Código:</b>  | PO-GL-01   |
|   |  | <b>Versión:</b> | 01         |
| <b>POLÍTICA</b>   | <b>CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍA DEL PRODUCTO</b> | <b>Fecha:</b>   | 06/03/2025 |
|   |  | <b>Página:</b>  | 2 de 4     |

- IMPULMEDICOS S.A.S. se reserva el derecho de no realizar cambios, en caso de encontrar una vez analizadas las condiciones de cada caso, que este no es aplicable sobre lo cual dará respuesta al usuario.
- En caso de aceptar el cambio, IMPULMEDICOS S.A.S. tendrá como plazo máximo de 15 días hábiles para realizar el cambio solicitado, empezando a contar desde el día en que el usuario realice la solicitud.
- En caso de que IMPULMEDICOS S.A.S. determine que no aplica el cambio se le notificará al usuario la explicación del caso por el mismo medio que realizó la solicitud.
- Todos los cambios están sujetos a disponibilidad de inventario, en caso de que no se cuente con el producto objeto del reclamo, se le brindarán otras opciones para llegar a un común acuerdo.
- IMPULMEDICOS S.A.S. tendrá 5 días hábiles a partir del momento que el producto llegue a sus instalaciones para revisar y determinar si se acepta o no el cambio.
- Si el cambio se solicita por un error de IMPULMEDICOS S.A.S. que sea debidamente acreditado, la empresa asumirá el costo de recolección del producto. Por tanto, IMPULMEDICOS S.A.S. determinará si se envía un mensajero o se envía digitalmente la guía de operador logístico autorizado para que el usuario deje el producto en el punto más cercano, para esto se contactará al usuario desde las áreas distribución o venta opcional, para coordinar el día y la hora estimados para dicho proceso.

### **Derecho de Retracto**

Para los usuarios que hacen su compra aplica el derecho al retracto, es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de IMPULMEDICOS S.A.S., efectuando la devolución de lo pagado por el producto. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios

### **Medios para solicitar la devolución**

El Usuario deberá realizar la solicitud de devolución de dinero comunicándose a la línea telefónica 601 6488080, 313 2828734, 321 4404850 o 3138137554.

### **Documentación requerida para efectuar la devolución**

Los documentos que IMPULMEDICOS S.A.S. necesita para proceder con la devolución del dinero serán dependiendo del medio de pago con el que realizó la compra, es decir, si el pago se realizó con PSE, EFECTIVO, TRAJETA DE CREDITO, CONSIGNACIÓN O TRANSFERENCIA, el titular de la compra debe hacer llegar ya sea por correo electrónico al email [servicioalcliente@impulmedicos.co](mailto:servicioalcliente@impulmedicos.co), en físico a Av. Carrera 45 No. 147-66 de Bogotá, los siguientes documentos dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra:

|   |  |                 |            |
|---|--|-----------------|------------|
|  |  | <b>Código:</b>  | PO-GL-01   |
|   |  | <b>Versión:</b> | 01         |
| <b>POLÍTICA</b>   | <b>CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍA DEL PRODUCTO</b> | <b>Fecha:</b>   | 06/03/2025 |
|   |  | <b>Página:</b>  | 3 de 4     |

- Documento en el cual se indique los motivos por los cuales se retracta de la compra y solicita la devolución de dinero; un número de cuenta bancaria, tipo (si es ahorros o corriente), y nombre del titular de esta, debe venir firmado por el usuario que aparece como titular de la compra.
- Fotocopia de la cédula del titular de la compra y del titular de la cuenta en caso de que no sea usuario de la compra.
- Soporte/ comprobante del pago
- Términos y condiciones para solicitar la devolución de dinero
- El usuario solamente cuenta con 5 días hábiles a partir del momento de la compra, para realizar la solicitud de retracto y devolución del dinero. Cabe resaltar que hay excepciones para realizar devoluciones, según el producto adquirido (estas se detallarán en la descripción de cada producto al momento de la compra).
- El usuario deberá hacer llegar el producto por sus medios a las instalaciones de IMPULMEDICOS S.A.S. en Bogotá, en la Av. Carrera 45 No. 147-66.
- El usuario deberá devolver el producto en perfectas condiciones, completo y en los empaques originales, tal como le fue entregado.
- La recepción del producto no implica aceptación de la reclamación.
- IMPULMEDICOS S.A.S. tendrá como plazo máximo 15 días hábiles para realizar la devolución de dinero pagado por el producto adquirido, contados a partir del día en que se tengan los documentos completos y el producto en las instalaciones de IMPULMEDICOS S.A.S. Bogotá.
- Al usuario se le devolverá únicamente el valor total pagado por el producto adquirido, IMPULMEDICOS S.A.S. no asumirá costos de posibles intereses o gastos adicionales que la compra y devolución pueda ocasionar.
- IMPULMEDICOS S.A.S. puede negar una devolución de dinero si se presenta alguna de estas situaciones:
  - El material devuelto por el usuario presenta averías o faltantes no especificadas al momento de presentar la solicitud de retracto.
  - Si el usuario realizó la solicitud después de cumplidos los tiempos indicados (dentro de los 5 días hábiles a partir de la compra).
  - Si el producto devuelto, tenía claro en las especificaciones de que no se aceptaban devoluciones.

**NOTA:** Tenga en cuenta que los siguientes productos NO aplican para cambios y/o devoluciones:

- Todo producto que sea de uso personal y privado.

### **Garantías**

- Cuando recibas el producto adquirido, sea en el almacén o en tu domicilio, revisa que esté en perfecto estado, que corresponda a la referencia adquirida.
- No se aceptan reclamos por faltantes, daños o golpes después del tiempo definido por la empresa para los casos de cambios o el término de ley para retracto.
- Si tienes alguna novedad o inconformidad con la entrega del producto, por favor regístralo en el documento de entrega y comunícate de inmediato a nuestra línea de atención.

|   |  |                 |            |
|---|--|-----------------|------------|
|  |  | <b>Código:</b>  | PO-GL-01   |
|   |  | <b>Versión:</b> | 01         |
| <b>POLÍTICA</b>   | <b>CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍA DEL PRODUCTO</b> | <b>Fecha:</b>   | 06/03/2025 |
|   |  | <b>Página:</b>  | 4 de 4     |

- En caso de reposición de producto por garantía, este deberá ser igual al producto inicialmente adquirido y en caso de no existir referencias iguales se procederá a entregar otro producto de equivalentes características y mismo valor del Producto inicialmente adquirido; no se hará reposición por Productos de mayor valor. En el caso que el Usuario quiera un producto de mayor valor, deberá asumir el excedente.
- Para determinar si la garantía procede o no, previamente se llevará a cabo diagnóstico por parte de IMPULMEDICOS S.A.S.
- En los casos en los que de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 y al Decreto 735 de 2013 aplique la devolución de dinero. Los tiempos de dicha devolución estarán sujetos a los tiempos del trámite razonable según cada caso y entidad bancaria, de ser el caso.
- La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido resulta en que el defecto se debe a: Fuerza mayor o caso fortuito, el hecho de un tercero, el uso indebido del bien o, que no se atendieron las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento y recomendaciones indicados en el manual del producto, en la garantía entregada por IMPULMEDICOS S.A.S.
- La garantía tampoco aplica en los eventos contemplados en las exclusiones que se encuentran en la información que se encuentra en las cajas de los productos.
- Una vez expire el término de la garantía legal, IMPULMEDICOS S.A.S. no se hace responsable.

**Canales de atención:**

- **Numero de contacto:** 601 6488080, 313 2828734, 321 4404850 o 3138137554.
- **Dirección:** Av. Carrera 45 No. 147-66 Bogotá

**Canales de venta:**

- **Vía telefónica:** 601 6488080, 313 2828734, 321 4404850 o 3138137554.
- **Ejecutivos de cuenta**



**Wilson Miguel Pinilla Ortega**  
**Representante Legal**  
**C.C. 79.244.581 de Bogotá**  
**Marzo 06 del 2025**  
**Versión: 01**