

	POLÍTICA COMERCIAL DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	Versión: 01	ESSL-01
	UNIDAD: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	Fecha de elaboración 30/03/2020	Página 1 de 4

POLÍTICA COMERCIAL DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE LÍNEAS HOSPITALARIAS – LH S.A.S.

Los términos y condiciones referidos en la presente política serán aplicados a los bienes, productos y servicios comercializados por Líneas Hospitalarias S.A.S (LH S.A.S). en sus diferentes puntos de venta y a través de la página web www.ortopedicas.com.co, con el único fin de proteger, promover y garantizar la efectividad y ejercicio de los derechos del consumidor.

SATISFACCIÓN GARANTIZADA: Es un beneficio exclusivo concedido por LH S.A.S a sus clientes, que no reemplaza, excluye, ni modifica la GARANTÍA DE CALIDAD OTROGADA POR EL FABRICANTE; éste beneficio le confiere al cliente la posibilidad de realizar la devolución del producto si éste no satisface sus necesidades, siempre y cuando cumpla con los siguientes:

PRIMERO. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA TRAMITAR LA SATISFACCIÓN GARANTIZADA:

- 1) El peticionario deberá al momento de la solicitud de cambio, presentar la factura original de compra del producto.
- 2) El producto debe estar nuevo, NO podrá presentar indicios de uso.
- 3) El producto debe contar con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo para aplicar a un cambio o devolución.
- 4) No se efectúan cambios por daño físico (quebrados, rayados, modificados, piezas sueltas y sellos de garantía violados, etc.).
- 5) No se efectuarán cambios a productos remanufacturados o reparados por terceros no autorizados por LH S.A.S.
- 6) El producto devuelto debe estar en perfecto estado, apto para la venta.
- 7) En caso de que el producto admita cambio, solo estará autorizado el cambio de este por una (1) sola vez.
- 8) En el caso de los productos que requieren armado, el periodo de satisfacción garantizada otorgado de dos (2) días no será efectivo si el producto ya fue armado. Solo se podrá utilizar si el producto no ha sido desempacado y se mantiene en su empaque original.
- 9) En ningún caso se acepta la devolución o cambio de: cobijas, sábanas, almohadas, prendas íntimas, fajas, medias, ropa interior, pezoneras y ortopedia blanda o cualquier producto que tengan contacto con la piel o fluidos corporales.
- 10) Cualquier cambio por color o talla podrá realizarse, siempre y cuando esté disponible en el inventario y, además, no hayan sido usados, dañados, deteriorados, se encuentren en su empaque original apto para la venta. En este caso, se procederá a realizar el respectivo cambio, teniendo en cuenta los plazos establecidos para solicitar el mismo (2 días después de la compra). En caso de que el producto no se encuentre disponible, y el usuario se rehúse a adquirir uno de similares características, se informará a través de correo electrónico la fecha de disponibilidad de este o las posibles soluciones para el caso en concreto.

	POLÍTICA COMERCIAL DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	Versión: 01	ESSL-01
		Fecha de elaboración 30/03/2020	
	UNIDAD: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	Página 2 de 4	

- 11) En caso de solicitar el cambio de un producto, esté en promoción o no, por un producto cuya referencia es diferente, el Cliente deberá asumir el excedente del valor, si el valor de este nuevo producto es mayor al pagado en primer lugar.
- 12) Si el cliente adquirió en la página web por error, no atribuible a LÍNEAS HOSPITALARIAS (LH S.A.S.), un producto distinto al deseado deberá solicitar el cambio cumpliendo con todas las especificaciones descritas en este acápite. La devolución del producto deberá ser asumida por el Cliente. El producto en estos casos será evaluado para constatar que cumpla con las especificaciones establecidas y posteriormente, LÍNEAS HOSPITALARIAS (LH S.A.S.), programará el envío del nuevo producto de su elección o del mismo, en caso de no cumplir con las condiciones mencionadas anteriormente. En ambos casos, el Cliente deberá asumir el pago del envío hacia su dirección.
- 13) Por razones de higiene LH S.A.S. NO acepta cambios o devoluciones sobre productos de línea blanda de uso personal tales como: fajas, brasieres post quirúrgicos, muñequeras, rodilleras, tobilleras, correctores de postura, medias de compresión, productos de silicona o aquellos productos que tengan contacto directo con la piel del paciente o cliente.
- 14) No se aceptará la solicitud de devolución en los siguientes casos:
- Empaque no original o alterado.
 - Alteración en las características del producto.
 - Producto comprado en oferta, exceptuando los casos en que la ley lo determina.
 - Productos que no cumplan con los términos y condiciones mencionados en la satisfacción garantizada.
- 15) Cuando exista solicitud de cambio/devolución o garantía de producto, LH S.A.S. evaluará el caso en concreto y de ser error propio asumirá el costo de los fletes (recogida y envío) que se llegarán a causar a raíz de dicho error.

SEGUNDO: PLAZOS PARA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO

En LH SAS estamos totalmente dispuestos a proceder con el cambio del producto en caso de que el cliente no se encuentre satisfecho al momento de recibirlo. Solo se realizarán los cambios que hayan sido solicitados en los plazos establecidos, los cuales se comunican a continuación:

Para realizar cambio o devolución de productos, se debe poner a disposición de LH S.A.S. en el mismo punto de venta en donde se efectuó la compra y entrega de este, dentro de las 48 horas siguientes a la compra, presentando la factura original o el documento que acredite que el producto fue adquirido en dicho punto; En caso de no contar con ninguno de los documentos mencionados anteriormente, se deberá presentar el documento de identidad de la persona que quedó registrada como cliente al momento de la compra.

Para el cambio o devolución de un producto adquirido en la página web www.ortopedicas.com.co puede solicitarse dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la fecha de haber recibido el producto en físico, llamando a las líneas Teléfono 6972333 Ext. 7311 y/o al celular 3107659641 o enviando un correo electrónico a info@lineashospitalarias.com y/o a través del chat habilitado en la página web.

	POLÍTICA COMERCIAL DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	Versión: 01	ESSL-01
		Fecha de elaboración 30/03/2020	
	UNIDAD: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	Página 3 de 4	

DEVOLUCIÓN DE DINERO: La devolución del dinero al cliente se puede efectuar siempre y cuando se encuentre dentro de los plazos establecidos en la Garantía de satisfacción a discreción de LH S.A.S. y en los casos consagrados por el estatuto del consumidor, ley 1480 del 2011, de la siguiente forma:

- 1) Cambio por otro producto del mismo valor. Si el valor del producto es mayor, se debe realizar el pago del excedente hasta cubrir el monto total del producto seleccionado.
- 2) En caso de que la compra se haya efectuado en punto de venta físico y a través de medio bancarizado, se realizará devolución por medio de transferencia bancaria en los siguientes términos: La cuenta deberá ser de ahorros, la cual se efectúa dentro de los 8 días hábiles siguientes a la solicitud de Garantía de satisfacción, dicha solicitud escrita o verbal, deberá acompañarse de certificación bancaria de cuenta de ahorros a nombre de la persona que se registró en la factura y la fotocopia de su cédula. Nota: Este proceso de devolución del dinero tarda alrededor de 8 días.
- 3) Cancelación y reversión del dinero a la tarjeta, que en promedio tardan:
 - Tarjeta débito y crédito: (Visa, Máster, American Express) de 8 días hábiles menos la deducción del 4,3% del valor total de compra.
 - Consignación: 8 días hábiles después de haber enviado la documentación requerida por LH SAS, menos la deducción del 3% del valor total de compra, menos los siguientes montos que aplican según el lugar en donde se hubiese efectuado el pago del producto: Sucursal: \$11.000, Corresponsal: \$6.980 o Cajero: \$4.890.
 - Cuando aplique el derecho de garantía, retracto y reversión del pago, la devolución del dinero se realizará en los términos que indica la ley.
- 4) Devolución del dinero en efectivo, depende del monto de la devolución y de la disponibilidad de efectivo en el punto de venta en el que se solicite.
- 5) En los casos que aplique la devolución del dinero por compras realizadas a través de la página web, LH S.A.S. reintegrará el dinero de la compra dentro de los 10 días siguientes a la aceptación de solicitud de devolución, no obstante, el proceso de reintegro del dinero podrá tardar hasta 30 días.

EXCEPCIONES:

- 1) Los productos de las líneas de producción de Ortesis, prótesis y calzado (OPC), no están cubiertos por el beneficio de Satisfacción Garantizada, por tratarse de productos hechos a la medida, y se regirán por las normas del estatuto del consumidor Ley 1480 del 2011.
- 2) Una vez el producto fabricados a medida se encuentre elaborado no aplicara a la solicitud de devolución del dinero, en ninguna circunstancia.

Por favor evítese este tipo de inconvenientes, leyendo cuidadosamente cada una de las descripciones de nuestros productos y solicitando asesoría cuando lo considere pertinente.

	POLÍTICA COMERCIAL DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	Versión: 01	ESSL-01
		Fecha de elaboración 30/03/2020	
	UNIDAD: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	Página 4 de 4	

TERCERO: DERECHO DE RETRACTO EN CABEZA DEL USUARIO

En función de la calidad de los bienes que se comercializan por medio de www.ortopedicas.com.co y conforme a lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el Usuario del Sitio web tiene plena capacidad de hacer ejercicio al derecho de retracto que le asiste. El término máximo para ejercer el derecho de retracto por parte del Usuario será de cinco (5) días calendario contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de que sea una prestación de servicios. Su ejercicio, excepciones y demás particularidades se sujetarán a lo dispuesto en este artículo.

Los medios dispuestos para este tipo de solicitudes son: el correo electrónico info@lineashospitalarias.com y por canales de atención directa como el chat, redes sociales y la línea de atención 6972333 Ext. 7311 y/o 3107659641.

En los casos en los que los usuarios hagan ejercicio del derecho de retracto, LH S.A.S. se encargará de realizar la devolución del costo del producto en los términos que indica la ley y de acuerdo con el trámite consagrado en el presente documento. El usuario solicitante, deberá asumir todos los costos de envío que se puedan llegar a causar por ejercicio del derecho de retracto.