

BIODIS SAS

Nit: 9004206052

## 1. OBJETO:

La finalidad de la presente política es garantizar que las ventas realizadas en BIODIS SAS sean realizadas con altos estándares de calidad, transparencia y eficiencia, asegurando la satisfacción del cliente.

Todos los productos ofertados en BIODIS SAS fueron desarrollados con la mejor evidencia científica, lo que garantiza un alto margen de seguridad para el paciente y efectividad en los resultados obtenidos con su uso.

Los siguientes términos y condiciones de BIODIS SAS - NIT 900420605-2, regulan las compras realizadas a través de la página web y puntos de venta así como su respectiva entrega.

## 2. TERMINOS Y CONDICIONES DE COMPRA:

Todas las personas que quieran adquirir productos en BIODIS SAS a través de la tienda online, podrán hacerlo en <https://eleva-funcional.myshopify.com>

- **FORMA DE PAGO:**

Las compras realizadas en la tienda, a través de la página web o puntos de venta, pueden pagarse con tarjeta débito o crédito. En el punto de venta también se puede pagar con efectivo, código QR y transferencia bancaria.

Todas las compras realizadas están sujetas a validación de pago, datos personales del comprador y disponibilidad del producto en el inventario. Si el proceso de validación no es aprobado, el sistema rechaza la transacción y esto se informa a través de notificación vía correo electrónico.

Por compras superiores a \$1.000.000 (un millón de pesos) BIODIS SAS asume el costo del envío. Cada compra puede ser asegurada, si el cliente así lo decide.

En compras inferiores a \$1.000.000 (un millón de pesos) el pago del envío lo realiza el cliente contra entrega.

Página 1 de 4	Última Actualización: 31.10.22	Fecha de Implementación:
<b>Elaboró:</b> Andrea Soto Castañeda	<b>Revisó:</b> Monica Güiza	<b>Aprobó:</b> Monica Güiza
<b>Cargo:</b> Jefe de enfermería	<b>Cargo:</b> Gerente General	<b>Cargo:</b> Gerente General

### 3. TERMINOS Y CONDICIONES DE ENTREGA:

Los productos adquiridos en BIODIS SAS son entregados a través de correo certificado en un periodo máximo de 10 días hábiles a través de la transportadora elegida por BIODIS SAS de acuerdo a sus políticas de calidad. Es importante mencionar que estos tiempos de entrega pueden variar de acuerdo a las condiciones climáticas, el flujo de las vías nacionales, la ciudad de destino y/o alguna eventualidad de la transportadora.

El tiempo de entrega, empieza a contar desde:

- A. El momento en que el proceso de validación y confirmación de pago es exitoso en la página web.
- B. Cuando el pago es realizado a través de transferencia, el envío se realizará una vez se confirme el ingreso del pago en la cuenta bancaria de BIODIS SAS.
- C. Si la compra es realizada a través de otro canal, el envío se realizará una vez se confirme el ingreso del pago en la cuenta bancaria de BIODIS SAS.
- D. Todos los envíos se realizan a través de correo certificado con la transportadora elegida por BIODIS SAS de acuerdo a sus políticas de calidad, quien será la encargada de la distribución y entrega del paquete en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- E. BIODIS SAS solo realiza envíos en el territorio nacional Colombiano.

### 4. GARANTÍA

En caso de solicitud de garantía de producto, debe realizarse por escrito con los datos del titular de la compra y el producto del cual está solicitando garantía en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la recepción del pedido. Adicionalmente se deben aportar pruebas físicas (FOTOS) del defecto del producto para su respectivo análisis.

Es importante mencionar que la solicitud de garantía y las pruebas aportadas por el solicitante no implican cambio del producto ni devolución del dinero, toda vez que las inconsistencias pueden deberse a una inadecuada manipulación del producto. Cada caso será analizado de manera individual y se emitirá una respuesta a la solicitud del cliente explicando las conclusiones del análisis.

Cuando la compra es realizada de manera presencial en el punto de venta el cliente está en la obligación de revisar los productos adquiridos, verificar que se encuentren en perfecto estado y validar que corresponda a lo solicitado. En ningún caso BIODIS SAS realizará el cambio de productos que ya hayan salido del establecimiento comercial.

La garantía no se hará efectiva en los siguientes casos:

Página 2 de 4	Última Actualización: 31.10.22	Fecha de Implementación:
<b>Elaboró:</b> Andrea Soto Castañeda	<b>Revisó:</b> Monica Güiza	<b>Aprobó:</b> Monica Güiza
<b>Cargo:</b> Jefe de enfermería	<b>Cargo:</b> Gerente General	<b>Cargo:</b> Gerente General

A. Cuando el daño sea producto de la mala utilización por parte del cliente, cuando no se sigan las instrucciones de uso y/o conservación del proveedor o cuando no se sigan las indicaciones médicas.

B. Cuando el producto sea adquirido en la tienda física y no presente ningún tipo de daño al momento de la compra. La adecuada manipulación del producto es responsabilidad del consumidor y de acuerdo a las políticas de BIODIS SAS no cumple los criterios para solicitar garantía.

C. Cuando el producto tiene el 75 % o menos del contenido, no se realizará cambio.

## 5. REACCIONES ALÉRGICAS:

Si un paciente evidencia algún tipo de “reacción” asociada al uso de un producto adquirido en BIODIS SAS se recomienda suspenderlo de inmediato, tomar registro fotográfico de la reacción (si aplica) y notificar a través de correo electrónico [ventasmanizales@elevafuncional.com](mailto:ventasmanizales@elevafuncional.com) indicando datos de identificación de la persona que presenta la reacción (nombre, tipo de identificación, número de identificación, número de teléfono, correo electrónico), el producto que cree que le desencadenó la reacción (nombre del producto, dosis que estaba utilizando o forma de aplicación, fecha de inicio del producto, fecha de inicio de la reacción), describir el tipo de reacción y adjuntar registro fotográfico en las ocasiones que aplique. Adicionalmente debe notificar si es alérgico a algún medicamento o alimento.

El cliente cuenta con un periodo de 30 días calendario posteriores a la compra del producto para notificar cualquier tipo de reacción.

Si el producto es de venta libre, sólo podrá solicitar el cambio del producto si cumple con el tiempo y las condiciones descritas anteriormente.

En el caso de productos adquiridos con fórmula médica, el médico tratante deberá valorar al paciente y/o analizar el caso y de acuerdo a su análisis transcribir la fórmula, indicar suspensión o cambio del producto por otro. De acuerdo a las indicaciones médicas, en BIODIS SAS se definirá el paso a seguir y se notificará vía correo electrónico.

Página 3 de 4	Última Actualización: 31.10.22	Fecha de Implementación:
<b>Elaboró:</b> Andrea Soto Castañeda	<b>Revisó:</b> Monica Güiza	<b>Aprobó:</b> Monica Güiza
<b>Cargo:</b> Jefe de enfermería	<b>Cargo:</b> Gerente General	<b>Cargo:</b> Gerente General

## 6. CAMBIO DE PRODUCTO - DEVOLUCIÓN:

Los productos de limpieza, uso personal, maquillaje y/o medicamentos, no tienen cambio, ni se aceptan devoluciones excepto aquellos casos que cumplen con los criterios de garantía de producto descritos en el numeral 3 de la presente política.

## 7. FECHA VIGENCIA:

La presente Política de ventas, envíos y devoluciones fue creada el día 31 de OCTUBRE de 2022 y entra en vigencia a partir del día 01 de diciembre de 2022.

Atentamente,

Monica Güiza Quijano

Gerente General

BIODIS SAS

Manizales, Caldas

Calle 60 N° 24 A 33 - Barrio Estrella