

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En Valtek S.A, nuestra prioridad es garantizar su satisfacción como cliente. Por lo mismo es que tenemos previsto realizar cambios y devoluciones de Dispositivos médicos y Dispositivos médicos de diagnóstico in vitro (de ahora en adelante DM y DMIVD).

Usted como cliente podrá ejercer su derecho a garantía, siempre y cuando al realizar una compra se encuentre con alguna de las siguientes situaciones:

1. Productos afectados a cambio y/o devolución según garantía:

1.1 DM y DMIVD:

- Con defectos en su empaque o en su contenido al momento de recepcionar.
- Defectos en su performance corroborados por el área de Control de Calidad y Asesoría Científica de Valtek.
- Que son recibidos en su laboratorio con un vencimiento menor a 30 días (exceptuando casos particulares de productos, que por sus características técnicas cuentan con una fecha acotada)
*** Se adjunta anexo donde se visualiza la vigencia promedio de nuestros DM y DMIVD desde que se encuentran en nuestra bodega.**
- Que son objeto de alerta sanitaria.
- Que difiere del formato, lote (si es que aplica) y/o cantidad solicitada en la orden de compra.

2. Productos no afectados a cambios y/o devoluciones

NO estarán sujetos a garantía otorgada por Valtek S.A, y por tanto no se aceptarán cambios ni devoluciones en las siguientes circunstancias:

- DM y DMIVD refrigerados (salvo que exista un error que aplique a alguno de los puntos mencionados en el apartado "**Productos afectados a cambio según garantía**").
- Si adquirió de uno o más productos en mayor cantidad de la necesaria, o si se arrepintió de su compra, o si realizó erróneamente su orden de compra.
- DM y DMIVD que no cumplen su uso previsto por mal uso y no se evidencia defecto de fabricación.
- DM y DMIVD con daños ocasionados por el consumidor (Incluye performance y aspecto físico por ejemplo daño en los rótulos o rayas en el envase original).
- DM y DMIVD que ya no utilizará por cambios de tecnologías.

3. Procedimiento para acceder al cambio o devolución

Favor enviar solicitud de cambio o devolución al correo postventa@valtek.cl, adjuntando el formulario de solicitud.

Para hacer expedito el proceso, considerar que se debe entregar la siguiente información:

- Rut razón social
- Nombre razón social
- Número de factura o guía de despacho asociada
- Código de producto en cuestión
- Cantidad
- Número de lote

4. Plazos para realizar cambios y devoluciones

Para realizar cambio y/o devoluciones cuenta con los siguientes plazos:

Cambios y/o devoluciones: 8 días continuos contados a partir desde la recepción de los productos.

El presente documento busca dar fiel cumplimiento a la guía de "Principios esenciales de seguridad y desempeño para Dispositivos médicos, incluidos los dispositivos médicos de diagnóstico in vitro" emitido por el Instituto de Salud Pública (ISP) en marzo de 2019.

5. Anexo: Vigencia promedio de DM y DMIVD

LÍNEA DE PRODUCTOS	VIGENCIA PROMEDIO	OBSERVACIÓN
AQC	12 meses aprox	
COAGULACION	12 meses aprox	
GASES Y ELECTROLITOS	6 a 12 meses aprox	
HEMATOLOGIA	12 meses aprox	excepción controles y calibradores con duración de 1 a 3 meses
HPLC	10 meses aprox	
INMUNOLOGIA	10 meses aprox	
MICROBIOLOGIA	10 meses aprox	excepción medios de cultivos con duración aprox de 6 meses, y medios de cultivo con base sangre duración máxima de 3 meses
POINT OF CARE	10 meses aprox	
QUIMICA	10 meses aprox	
TOMA DE MUESTRAS	10 meses aprox	
URIANALISIS	10 meses aprox	

Estas fechas son tentativas y pueden estar sujetas a cambios por motivos ajenos a nuestra voluntad.