

Santiago, 14 de agosto de 2024

## 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](mailto:postventa@valtek.cl), indicando 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
- Motivo de su solicitud

### 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.

**Anexo: Vigencia promedio de DM y DMIVD**

<b>LINEA DE PRODUCTOS</b>	<b>VIGENCIA PROMEDIO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>AQC</b>	12 meses aprox	
<b>COAGULACION</b>	12 meses aprox	
<b>GASES Y ELECTROLITOS</b>	6 a 12 meses aprox	
<b>HEMATOLOGIA</b>	12 meses aprox	excepción controles y calibradores con duración de 1 a 3 meses
<b>HPLC</b>	10 meses aprox	
<b>INMUNOLOGIA</b>	10 meses aprox	
<b>MICROBIOLOGIA</b>	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
<b>POINT OF CARE</b>	10 meses aprox	
<b>QUIMICA</b>	10 meses aprox	
<b>TOMA DE MUESTRAS</b>	10 meses aprox	
<b>URIANALISIS</b>	10 meses aprox	

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