
POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En Valtek S.A., nuestra prioridad es garantizar la satisfacción de nuestros clientes. Para ello, contamos con un procedimiento claro y transparente para gestionar cambios y devoluciones de insumos, dispositivos médicos y dispositivos médicos de diagnóstico in vitro (en adelante, DM y DMIVD).

Asimismo, todos nuestros productos están respaldados por una garantía de calidad y conformidad, que asegura su cumplimiento con los requisitos técnicos, regulatorios y de funcionamiento establecidos por la normativa vigente y por Valtek S.A. Esta garantía cubre los defectos o no conformidades que puedan presentarse durante el período establecido, y permite al cliente acceder a las opciones de cambio o devolución, según corresponda y conforme al procedimiento definido.

La presente Política de Cambios y Devoluciones se aplicará exclusivamente a aquellos clientes que, por su naturaleza y tamaño, no califican como Consumidores ante la Ley N° 19.496, ni corresponden a Micro o Pequeñas Empresas bajo la Ley PYME.

En el caso de que un cliente califique como Consumidor según la Ley N° 19.496:

- Esta Política se aplicará de forma complementaria.
- Los derechos y garantías que la Ley N° 19.496 otorga al consumidor (como la Garantía Legal) prevalecerán sobre cualquier disposición de esta Política.

1. Productos sujetos a cambio o devolución

Usted podrá ejercer su derecho a garantía en los siguientes casos:

- Defectos en el empaque o contenido detectados al momento de la recepción.
- Defectos en el desempeño confirmados por el área de Control de Calidad o Aplicaciones de Valtek.
- Productos objetos de alerta sanitaria.
- Diferencias en formato, lote o cantidad respecto a lo solicitado en la orden de compra.
- Fecha de vencimiento menor a 30 días al momento de la recepción, con las excepciones mencionadas en el anexo A.

Respecto a la vigencia de los productos, informamos que las fechas de caducidad al momento de la entrega al cliente fluctúan; para conocer los rangos mínimos y el detalle esperado para cada categoría de producto, debe referirse a la información contenida en nuestro Anexo A.

Valtek

Av. Rodrigo de Araya 1025, Macul, Región Metropolitana. Chile

Email: info@valtek.cl Tel:

+(562) 654 1100

www.valtek.cl

2. Productos no sujetos a cambio o devolución

No estarán sujetos a la garantía otorgada por Valtek S.A., y por tanto no se aceptarán cambios ni devoluciones en los siguientes casos:

- Insumos, DM y DMIVD refrigerados, salvo error incluido en la sección anterior.
- Compras en exceso, errores en la orden de compra o arrepentimiento posterior.
- Productos que no cumplen su uso previsto por mal uso sin evidencia de defecto de fabricación.
- Productos con daños ocasionados por el cliente, tanto en desempeño como en aspecto físico.
- Productos que ya no se utilizarán debido a cambio de tecnología.

3. Procedimiento para solicitar un cambio o devolución

Antes de devolver cualquier producto, debe contactar al área de Postventa a través de:

- Correo electrónico: postventa@valtek.cl
- Ejecutivo comercial asignado.

Al realizar la solicitud, indique el motivo e incluya la siguiente información:

- RUT y nombre de la razón social
- Número de factura o guía de despacho
- Código, cantidad y lote del producto cuando aplique
- Motivo de la solicitud
- Evidencia visual (fotos, videos) cuando aplique

Con la información entregada, nuestro departamento de Reclamaciones hará revisión de su caso y se le indicarán los pasos a seguir.

Importante: No envíe el producto hasta recibir instrucciones de Valtek. No se aceptarán devoluciones enviadas sin autorización.

4. Plazos para solicitar cambios o devoluciones

- Cambios o devoluciones por defectos en el desempeño:
 - Para productos (que NO son medios de cultivos) con defectos en su desempeño confirmados por Control de Calidad o Aplicaciones, el plazo se extiende hasta la fecha de expiración del mismo.
 - Si se trata de un Medio de Cultivo, dispone de 8 días corridos desde la recepción del producto (favor considerar lo señalado en el anexo B).

- Para cualquier otro tipo de cambio o devolución, usted dispone de 8 días corridos desde la recepción del producto para notificar su solicitud.

Anexo A: Vigencia promedio de DM y DMIVD

Línea de productos	Vigencia promedio	Excepciones
AQC	1 a 12 meses	—
Coagulación	1 a 12 meses	—
Gases y electrolitos	1 a 6 meses	—
Hematología	1 a 12 meses	Controles: desde 15 días; calibradores: desde 3 meses
HPLC	1 a 10 meses	—
Inmunología	1 a 10 meses	—
Microbiología	1 a 10 meses	Medios base sangre: 20 días a 3 meses; Medios cromogénicos: 1 a 3 meses
Point of Care	1 a 10 meses	—
Química	1 a 10 meses	—
Toma de muestras	1 a 10 meses	Tubos con citrato: 1 a 3 meses
Urianálisis	1 a 10 meses	—

Valtek

Av. Rodrigo de Araya 1025, Macul, Región Metropolitana. Chile

Email: info@valtek.cl Tel:

+(562) 654 1100

www.valtek.cl

Anexo B: Condiciones para solicitud de cambio o devolución de medios de cultivo preparados

Nuestros medios de cultivo preparados han sido validados para diagnóstico in vitro, de acuerdo con la norma CLSI M22-A3. Para resguardar su calidad, se recomienda:

- Inspección visual: El usuario debe revisar el producto inmediatamente después de la recepción.
- Controles de calidad internos: Cada laboratorio debe verificar condiciones de almacenamiento y fecha de vencimiento antes de su uso.
- Condiciones para solicitud de cambio o devolución:
 - Plazo: La notificación debe realizarse dentro de los 8 días corridos posteriores a la recepción.
 - Estado del producto: Debe conservar envase original y sellos intactos (sello termo contráctil), sin evidencia de apertura o uso (sello termo contráctil).
 - Almacenamiento: Debe respetar las condiciones indicadas por el fabricante.
 - Información requerida: nombre y código del producto, número de lote, cantidades recibidas y afectadas, factura/guía de despacho, e imágenes claras como evidencia.

Nota: Un producto manipulado, usado o sin las condiciones adecuadas, no será autorizado para cambio o devolución.