

|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> |  | Fecha de Revisión: |
|   |  |  | Diciembre 16 2025  |
|   |  |  | DO-GC-01           |
|   |  |  | Versión: 05        |
|   |  |  | Página 1 de 18     |

## 1. OBJETIVO

Establecer las condiciones y procedimientos para cambios, devoluciones y la aplicación de la garantía legal de los productos comercializados por AMANECER MÉDICO SAS, en cumplimiento con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y la normatividad sanitaria vigente

## 2. DEFINICIONES

**Dispositivo Activo Médico Terapéutico:** Cualquier dispositivo médico activo utilizado sólo o en combinación con otros dispositivos médicos, destinado a sostener, modificar, sustituir o restaurar funciones o estructuras biológicas en el contexto del tratamiento o alivio de una enfermedad, lesión o deficiencia.

**Dispositivos Médicos para uso humano:** Se entiende por dispositivo médico para uso humano, cualquier instrumento, aparato, máquina, software, equipo biomédico u otro artículo similar o relacionado, utilizado sólo o en combinación, incluyendo sus componentes, partes, accesorios y programas informáticos que intervengan en su correcta aplicación, propuesta por el fabricante para su uso en:

- Diagnóstico, prevención, supervisión, tratamiento o alivio de una enfermedad;
- Diagnóstico, prevención, supervisión, tratamiento, alivio o compensación de una lesión o de una deficiencia;
- Investigación, sustitución, modificación o soporte de la estructura anatómica o de un proceso fisiológico;
- Diagnóstico del embarazo y control de la concepción;
- Cuidado durante el embarazo, el nacimiento o después del mismo, incluyendo el cuidado del recién nacido;
- Productos para desinfección y/o esterilización de dispositivos médicos

**Dispositivos con superficie de contacto:** Son aquellos que incluyen contacto con piel, membrana mucosa y superficies abiertas o comprometidas

**Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto. (Artículo 5. Ley 1480 de 2011).

**Ventas a distancia:** Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <h2 style="text-align: center;">POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</h2> | Fecha de Revisión:<br>Diciembre 16 2025 |
|   |  | DO-GC-01                                |
|   |  | Versión: 05                             |
|   |  | Página 2 de 18                          |

### 3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del personal del proceso comercial, indicar en la factura de venta las notas de garantía que tiene el producto comercializado, además de gestionar las solicitudes de devolución y garantía de acuerdo a lo indicado en el Instructivo de Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) IN-GC-01.

Es responsabilidad del cliente notificar la solicitud de garantía o devolución a través de los canales de atención de Amanecer Médico SAS, así como proporcionar la información, equipos, documentos que hagan parte de la petición en los tiempos y condiciones referidos en esta política.

Cada uno de los integrantes de los procesos comerciales debe proceder de acuerdo a lo descrito en este acápite, proveyendo la mejor información, veraz y suficiente al comprador; adicional a dejar toda constancia en correos, órdenes de compra, WhatsApp y sobre todo en la factura generada generando un proceso robusto para la traza en futuras reclamaciones

### 4. NORMATIVIDAD

Ley 1480 de 12 de Octubre de 2011 Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones

### 5. CONTENIDO

La empresa consciente y en apego de la normatividad vigente, de conformidad con el Código de Comercio y el Estatuto del Consumidor, ley 1480 del 12 de octubre de 2011 (artículo 11), existen unas situaciones en las cuales el comprador **tiene derecho a tramitar la devolución y/o garantía, entre las cuales se encuentra:**

- Cuando el producto presenta fallas de calidad
- Cambio de producto por motivos diferentes a fallas de calidad
- Derecho al retracto.

Para garantizar la calidad y seguridad de los productos, por catalogarse los mismos dentro de la línea de bienes para el cuidado de la salud, y considerando que los de productos comercializados se constituyen como **Dispositivo Activo Médico Terapéutico , Dispositivos Médicos para uso humano y Dispositivos con superficie de contacto** , (ver definiciones) según el decreto 4725 de 2005 (artículo 2), no se aceptarán devoluciones de producto diferente a garantías (aun si la compra está dentro del término de 5 días hábiles para invocar el derecho a retractarse según el artículo 47 del estatuto del consumidor).

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> | Fecha de Revisión:<br>Diciembre 16 2025 |
|   |  | DO-GC-01                                |
|   |  | Versión: 05                             |
|   |  | Página 3 de 18                          |

Si la devolución o cambio se debe a un defecto o mal funcionamiento de un dispositivo médico que causa o podría causar un evento adverso grave, se reportará al INVIMA (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos) de acuerdo a lo establecido en el MA-MS-01 Manual de Tecnovigilancia.

### 5.1. PROCESO DE GARANTÍA LEGAL

La garantía aplica cuando el producto presenta fallas de calidad. Para acceder a este derecho:

- El producto debe estar dentro del tiempo de garantía especificado (ver tabla anexa).
- Presentar el producto con sus empaques, instructivos y accesorios, sin alteraciones que invaliden la garantía (mal uso, golpes, descargas eléctricas, etc.).
- Presentar la factura de compra (opcional)
- Indicar la falla que presenta el producto.

Al momento de la devolución del artículo en las sedes de Amanecer Médico SAS, el personal que recibe debe dejar registrado en el *FO-GC-09 formato para recepción de devoluciones de producto*.

Frente a la falla de calidad la empresa tiene las siguientes alternativas:

- Reparación gratuita de los defectos del bien, así como su transporte de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero. El tiempo para el servicio de reparación está sujeto a los procesos logísticos de la empresa, que no podrán superar 20 días hábiles.
- Reclamación a fábrica: Cuando la garantía sea brindada directamente por el fabricante, proveedor o importador del producto, el tiempo de respuesta estará sujeto a los aspectos logísticos que requiera la atención del mismo. En todo caso, no podrá superar los 15 días hábiles.
- En caso <sup>1</sup>de repetición de la falla y según la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

**Exclusiones:** La garantía no cubre el deterioro normal por uso, ni daños causados por mal manejo, sobreesfuerzo, conexiones eléctricas inadecuadas, golpes, exposición a la humedad o

<sup>1</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11 aspectos incluidos en la garantía legal. Numeral 2.

|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> |  | Fecha de Revisión: |
|   |  |  | Diciembre 16 2025  |
|   |  |  | DO-GC-01           |
|   |  |  | Versión: 05        |
|   |  |  | Página 4 de 18     |

reparaciones no autorizadas, según se detalla en las observaciones de la tabla de garantías anexa.

## 5.2. CAMBIOS DE PRODUCTO

Cuando se solicite el cambio de producto, por motivos diferentes a fallas de calidad, serán evaluados de acuerdo al caso, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- La solicitud debe realizarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la factura.
- El producto no debe ser descartable, de único uso o de uso personal estricto.
- Debe presentar el producto en su empaque original, con todos sus accesorios e instructivos, sin ninguna alteración.
- Presentar la factura de compra (opcional).
- Si a la presentación de la solicitud del cambio, el titular de la compra no la hace directamente, debe presentar por escrito y delegando a un tercero, el cambio; en cuyo caso el delegado deberá presentar además de la autorización copia de su documento de identidad.
- Si los artículos facturados y objeto de la solicitud de cambio, fueron afectados por descuentos o promociones, el valor a tener en cuenta para cambio será el que se pagó según conste en la factura de Venta.
- Si los artículos a cambiar son de mayor valor, el excedente debe ser cancelado. Si el artículo a cambiar es de menor valor, se puede proceder a realizar cambio por varios artículos, hasta igualar o exceder el valor pagado inicialmente, siempre que la diferencia sea pagada por el comprador.

## 5.3. DERECHO AL RETRACTO

El derecho al retractor es la facultad que tiene un consumidor de arrepentirse de una compra y desistir de ella, sin necesidad de dar una razón al vendedor, en las compras realizadas a distancia o no tradicionales, siempre que se ejerza dentro de los 5 días hábiles, contados a partir de la entrega del bien o celebración del contrato. Es importante precisar que el derecho al retractor, de acuerdo al Estatuto del Consumidor, en su artículo 47 numeral 7, señala como excepción del derecho de retractor: “En los contratos de adquisición de bienes de uso personal”. La razón que tuvo el legislador para prohibir el derecho de retractor para ese tipo de bienes no es otra que para garantizar la calidad y seguridad de los productos por estar catalogados dentro de la línea de bienes para el cuidado de la salud y muchos de estos dispositivos tienen contacto con piel, mucosas, fluidos corporales o superficies. En tal caso, las solicitudes de cambio de productos o retractor en venta quedará supeditado a la evaluación de casos, siempre que no se traten de descartables, productos de único uso o uso personal

|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> |  | Fecha de Revisión: |
|   |  |  | Diciembre 16 2025  |
|   |  |  | DO-GC-01           |
|   |  |  | Versión: 05        |
|   |  |  | Página 5 de 18     |

Lo anterior amparados además en el artículo 6 de la ley del consumidor:

**ARTÍCULO 6o. CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS.** Todo productor debe asegurar la idoneidad y **seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.**

Por lo anterior no se pueden recibir para efectos de devolución de dineros o para cambiarse por artículos varios de igual a menor valor, ya que una vez entregados para uso no hay forma de constar que los mismos no han sido usados en paciente y la sola presunción, en el argumento verbal del cliente de no haberlo hecho, **no es una prueba suficiente para garantizar que el producto no fue utilizado**, conociendo que todos ellos están expuestos a contaminación de otros por riesgo biológico ya que son destinados para tratamientos de enfermedades y que conllevan contacto con piel o secreciones.

Quando haya lugar a la aplicación de este derecho, el consumidor debe devolver el producto a Amanecer Médico SAS, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. Se procederá a la devolución en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno, para ello el consumidor debe proporcionar una certificación bancaria.

En todo caso, la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que realiza la solicitud.

#### 5.4. DEVOLUCIÓN DEL DINERO

Para efectuar la devolución del precio al consumidor, que haya pagado por un bien, aplica:

- Hay lugar a devolución del precio, cuando el artículo no admite reparación
- Cuando en virtud de la garantía se repite la falla del bien y el consumidor en vez de nueva reparación pide que se le restituya el dinero.
- Si han transcurrido menos de 5 días contados a partir de la fecha de la factura (siempre **que sea en compras no tradicionales**, el cliente presente el producto vendido sin alteraciones por mal uso y sus empaques originales, **y que cumpla con lo indicado en el numeral 5.3. de esta política**).

|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> |  | Fecha de Revisión: |
|   |  |  | Diciembre 16 2025  |
|   |  |  | DO-GC-01           |
|   |  |  | Versión: 05        |
|   |  |  | Página 6 de 18     |

- Si a la presentación de la solicitud del cambio, el titular de la compra no hace la solicitud, debe presentar por escrito y delegando a un tercero, el reembolso; en cuyo caso el delegado deberá presentar además de la autorización copia de su documento de identidad.
- En caso de solicitudes de devolución de dinero por parte del cliente relacionadas con la renta de equipos debido al fallecimiento del paciente, se podrá reconocer hasta un máximo de quince (15) días cuando se cumplan las siguientes condiciones:
  - a. El servicio haya sido entregado
  - b. El suceso sea notificado dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a dicha entrega,
  - c. Cuando el servicio haya sido contratado por un mes. (Solo en caso de alquiler de camas y concentradores).
- En el evento de que el cliente solicite la devolución de dinero correspondiente al alquiler de equipos por motivo de fallecimiento del paciente, se podrá reconocer la devolución total o parcial. Esta se calculará proporcionalmente a los días de servicio transcurridos, aplicando únicamente para usuarios antiguos que mantengan los equipos en alquiler (todos los equipos) y que hayan efectuado el pago del servicio de forma anticipada.
- No se generarán devoluciones de dinero por fallecimiento de usuarios, en el servicio de alquiler de camas y/o concentradores, cuando haya sido pactado por menos de un mes.
- Solo se cobrarán los gastos y comisiones bancarias, cuando sean devoluciones diferentes a fallas de calidad y derecho al retracto, y si el pago se hizo por transferencias bancarias o pagos con tarjeta débito o crédito.
- Cuando el valor de la devolución sea igual o menor a \$100.000, una vez autorizada la devolución, se devolverán por caja con el respectivo comprobante de egreso firmado por el Cliente. Cuando el valor sea mayor, se gestiona a través del área de tesorería.

Se procederá a la devolución en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno, para ello el consumidor debe proporcionar una certificación bancaria.

En todo caso, la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que realiza la solicitud.

## 5.5. ABANDONO DEL PRODUCTO EN GARANTÍA:

Si un producto fue reparado o está listo para su devolución y el cliente ha sido notificado, éste dispondrá de un plazo de dos (2) meses para recogerlo. Cumplido este término, se considerará

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <h1>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</h1> | Fecha de Revisión:<br>Diciembre 16 2025 |
|   |  | DO-GC-01                                |
|   |  | Versión: 05                             |
|   |  | Página 7 de 18                          |

que el bien ha sido abandonado y AMANECER MÉDICO SAS procederá conforme a lo dispuesto en la ley.

Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio no podrá lucrarse económicamente del bien, explotarlo, transferir el dominio o conservarlo para sí mismo. No obstante lo anterior, el consumidor deberá asumir los costos asociados al abandono del bien, tales como costos de almacenamiento, bodegaje y mantenimiento.

Dejar trazabilidad de la comunicación establecida al usuario para la recolección del producto.

### 5.6. VENTAS PARA ORTOPÉDICAS Y SIMILARES QUE REQUIERAN ENTREGA MASIVA O DESPACHO POR PAQUETERÍA

Cuando la venta sea realizada a una persona natural o jurídica y requiera ser enviada a otra ciudad o destino por medio de paquetería o empresas de transporte de mercancías, debe informarse al comprador:

- a- Estado inicial del producto, sus características, de ser posible enviar ficha técnica o información completa del mismo. Debe quedar soporte o traza de la gestión realizada y la aceptación del comprador para la venta, así:
  - (i) Si corresponde a una persona natural, puede ser remitido vía mail, WhatsApp
  - (ii) Si corresponde a una persona jurídica ( EPS , IPS , Ortopédica , similares ) se debe contar con correo soporte de la comunicación establecida del interés de compra, precios , referencias y la orden , autorización de compra , requisición o documento equivalente
- b- De preferencia se debe reportar al cliente el número de documento, soporte de despacho, guía o documento equivalente de su proceso de envío, fotos del equipo, su estado, para que éste verifique que corresponde al de su interés y **sus condiciones de calidad antes del embalaje**
- c- Cuando la venta implique la entrega masiva de diversos productos, de manera directa por Amanecer Médico o a través de un operador de mercancías, el cliente contará con 24 horas para la inspección de los dispositivos entregados y reporte de novedades. Pasado este tiempo se entenderá como recibido a satisfacción. Esta observación debe quedar en la factura de venta como en la comunicación de la fase de preventa, de manera clara y concisa

De resultar algún reclamo en los contextos descritos, se debe reportar mediante los canales de [Amanecer Médico SAS](#), el personal que recibe la solicitud debe gestionar a través del FR GC 03 formulario de PQR, ubicado en la website del proceso de gestión comercial, de acuerdo al instructivo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias IN-GC-01



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p><b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b></p> | Fecha de Revisión:<br>Diciembre 16 2025 |
|   |   | DO-GC-01                                |
|   |   | Versión: 05                             |
|   |   | Página 8 de 18                          |

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **PR-GC-01** Proceso de Gestión Comercial
- **IN-GC-01** Instructivo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- **IN-GC-03** Instructivo de Devoluciones
- **F0-GC-09** Formato para Recepción de Devoluciones de Producto.



|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> |  | Fecha de Revisión: |
|   |  |  | Diciembre 16 2025  |
|   |  |  | DO-GC-01           |
|   |  |  | Versión: 05        |
|   |  |  | Página 9 de 18     |

## 7. RELACIÓN DE GARANTÍAS SEGÚN LÍNEA O PRODUCTO

| Familia  | Producto  | Garantía                      | Observaciones   |
|----------|---|-------------------------------|---|
| <b>A</b> | Oxigenoterapia<br>Concentrador EverFlo<br>Proveedor: Respironics  | 1 año                         | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o manipulaciones no permitidas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas.   |
| <b>A</b> | Oxígeno terapia<br>Concentrador EverFlo<br>Proveedor: GSE TECH PTE LTD<br><b>MARCA MOVE</b>   | 1 año                         | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o manipulaciones no permitidas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas.   |
| <b>A</b> | Oxígeno terapia<br>Concentrador Millenium<br>Proveedor: Respironics   | 1 año                         | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o manipulaciones no permitidas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas.   |
| <b>A</b> | Oxígeno terapia<br>Concentrador Portátil<br>Proveedor: INOGEN   | 1 año Equipo<br>1 año Batería | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o manipulaciones no permitidas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas, pérdida total o parcial de partes, golpes.  |
| <b>A</b> | Gases Medicinales<br>en cilindros de 1.0m <sup>3</sup> ,<br>1.5m <sup>3</sup> , 2.5m <sup>3</sup> , 3.0m <sup>3</sup> , 4.0m <sup>3</sup> ,<br>6.5m <sup>3</sup> , 8.5m <sup>3</sup> , 10.5m <sup>3</sup> | No Aplica                     | Los gases medicinales se entregan con al menos 6 meses anticipados a su vencimiento, una vez vencidos, Amanecer Médico bajo notificación emitida por el cliente, recoge el cilindro para enviarlo al proveedor registrando información de lotes y fechas de vencimiento. El proveedor de Oxígeno es quien realiza la disposición del gas vencido y el llenado del cilindro, de acuerdos a sus protocolos. |
| <b>B</b> | Barandas Laterales  | 1 año                         | Defectos de Fabricación, no incluye mal uso y sobreesfuerzo.  |
| <b>B</b> | Cama Eléctrica Proveedor:<br>Drive<br>Ref.: 15005   | 1 año                         | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o manipulaciones no permitidas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas.   |
| <b>B</b> | Cama Manual 3 niveles<br>Proveedor: Drive<br>Ref.: 15003  | 1 año                         | Defectos de Fabricación, no incluye mal uso (sobre peso, entre otros).  |
| <b>B</b> | Cama tipo UCI<br><br>Proveedor FOSHAN   | 1 año                         | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o manipulaciones no permitidas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas.   |
| <b>B</b> | Camas MERITS<br>Eléctrica y Manual<br><br>Proveedor MERITS  | 1 año                         | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o manipulaciones no permitidas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas.   |

|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> |  | Fecha de Revisión: |
|   |  |  | Diciembre 16 2025  |
|   |  |  | DO-GC-01           |
|   |  |  | Versión: 05        |
|   |  |  | Página 10 de 18    |

| Familia  | Producto  | Garantía   | Observaciones   |
|----------|---|--|---|
| <b>B</b> | Colchón Clínico, Colchón clínico anti escaras<br><br>Proveedor: Colchones Coronado  | 5 años   | Garantía perdida por cortes en su cubierta, cara posterior, laterales, exposición al fuego, mal uso o deterioro natural. Los colchones y colchonetas son livianos están fabricados para adaptarse a los movimientos de la cama hospitalaria, por lo tanto, exceder el quiebre o doblez lo hace perder la garantía, ya que puede reventarse o partirse.  |
| <b>B</b> | Colchón Clínico, Colchón clínico anti escaras<br><br>Proveedor: Colchones Coronado - MARCA MOVE   | 1 año  | Garantía perdida por cortes en su cubierta, cara posterior, laterales, exposición al fuego, mal uso o deterioro natural. Los colchones y colchonetas son livianos están fabricados para adaptarse a los movimientos de la cama hospitalaria, por lo tanto, exceder el quiebre o doblez lo hace perder la garantía, ya que puede reventarse o partirse.  |
| <b>B</b> | Colchones Anti escaras Inflables<br>Domus 1, Domus 2 y Domus 2s<br>Proveedor: Ápex  | 3 meses Colchoneta<br><br>9 meses Compresor                                | Garantía en el Colchón por todo defecto de fábrica. Garantía en el Compresor por todo defecto de Fábrica.   |
| <b>B</b> | Mesa puente<br>Proveedor: Drive   | 1 año  | Defectos de Fabricación, no incluye mal uso, daño por sobrepeso o limpieza con líquidos corrosivos.   |
| <b>B</b> | Mesa puente Proveedor: MERITS   | 1 año  | Defectos de Fabricación, no incluye mal uso, daño por sobrepeso o limpieza con líquidos corrosivos. Según   |
| <b>B</b> | Sillas de Ruedas<br>Ref.: B053 – B045 – B037 – B138 – B038 – B045 – B039- B046 – B036 – B048- B040- B120- B141- B057 – B070 – B085 y todas las sillas chinas<br>Proveedor: importadas chinas Foshan | 1 año  | Aplica sobre la estructura. No aplica garantía sobre descansabrazos (cubierta en cuerina, lona o similares), espaldar o asiento, así como sobre los descansa pies removibles (cubierta en cuerina, lona o similares). Para los casos de las sillas tipo ayuda sanitaria la garantía omite el balde de desechos. <b>(No incluye llantas y/o ruedas por sufrir desgaste natural por uso).</b>   |
| <b>B</b> | Sillas de Ruedas – Scooter<br>Sillas de ruedas motorizadas de 3 o 4 ruedas<br>Proveedor: Soluciones de Movilidad Internacional - <b>LOH MEDICAL</b>   | 1 año sobre la silla<br>6 meses sobre la batería<br>1 meses sobre tapizado | No aplica garantía en casos de sobreesfuerzo, golpes, mal uso, exposición a humedad o fuentes de calor, descargas o conexiones eléctricas inadecuadas, manipulaciones no autorizadas, pérdida de accesorios y/o partes, ni por falta de uso que ocasione la descarga total de la batería. Tampoco será válida la garantía cuando se utilice el equipo en terrenos no aptos para su operación o se empleen agentes de limpieza corrosivos. Se realiza entrega del manual de la silla, manual de baterías y formato de entrega. |

|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> |  | Fecha de Revisión: |
|   |  |  | Diciembre 16 2025  |
|   |  |  | DO-GC-01           |
|   |  |  | Versión: 05        |
|   |  |  | Página 11 de 18    |

| Familia  | Producto  | Garantía   | Observaciones   |
|----------|---|--|---|
| <b>B</b> | Ayudas para la movilidad sobre medidas<br>PROGRAMA MOVILIZARTE<br>Sillas de ruedas activas, Sillas de ruedas neurológicas, caminadores, Bipedestadores, Sillas motorizadas, cojines de posicionamiento, espaldares y sillines de posicionamiento, | Según condiciones particulares del producto                                    | Las garantías quedan sujetas a las condiciones particulares del producto y del paciente, las cuales quedaran expresamente indicadas en el acta de entrega del artículo.   |
| <b>B</b> | Grúa manual DRIVE   | 1 año en el cuadro y 6 meses en bomba. <b>Un año en grúa y 1 mes en arnés.</b> | Defectos de fabricación. No aplica por sobre peso superado al peso permitido; golpes, mal uso, exposición a humedad, manipulaciones no permitidas, pérdida de accesorios y/o partes, otros usos.  |
| <b>B</b> | Atril para suero y bomba de infusión.   | 1 Año  | Por defectos de fabricación, no incluye mal uso, daño por sobrepeso o limpieza con líquidos corrosivos  |
| <b>C</b> | Bastones, Caminadores, Muletas  | 3 meses  | <b>Defectos de fabricación.</b> No aplica por deformidad ocasionada por sobrepeso del paciente; aplica únicamente sobre la estructura. <b>No incluye partes en pasta, espuma, recatones, lonas o cuerina del sillín, ni rodachines por desgaste natural por uso. No aplica garantía por deterioro de color debido a exposiciones prolongadas a condiciones de intemperie, ni por limpieza con agentes corrosivos o similares. Para los bastones con luz y pito, no aplica el sistema electrónico.</b> |
| <b>D</b> | Línea de Cojines Marca Deskanza<br>Proveedor: Global AIM - <b>RENUOVA</b>   | 30 días  | Incluye integridad en la costura, especialmente en descosidos. No se asume garantía por perforaciones en la lycra. No devoluciones del cliente después de 3 días calendario diferente a garantía.   |
| <b>D</b> | Medias de Compresión<br>Proveedor MEDIVARIC   | 3 meses  | El artículo debe recibirse mediante verificación con el cliente. Garantía no asume mal uso, desgaste natural, elongación o alargamiento por sobre esfuerzo (lavado en lavadora).  |
| <b>D</b> | Línea Blanda MOVE<br>Proveedor AMANECER MÉDICO  | 30 días  | Únicamente realizará cambios de productos a título de efectividad de la garantía por fallas de calidad e idoneidad producto de la fabricación. Garantía aplica sobre costuras, no incluye mal uso, desgaste natural, exposición a fuentes de calor, cortes o punciones. <b>Esta garantía aplica</b>   |

|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> |  | Fecha de Revisión: |
|   |  |  | Diciembre 16 2025  |
|   |  |  | DO-GC-01           |
|   |  |  | Versión: 05        |
|   |  |  | Página 12 de 18    |

| Familia  | Producto   | Garantía | Observaciones   |
|----------|--|----------|---|
|          |  |          | a línea blanda de otras marcas o productos similares (línea magnética)  |
| <b>D</b> | Compresa frio - calor                                    | 1 mes    | Defectos de fabricación, no incluye mal uso, desgaste natural, punciones o cortes.  |
| <b>D</b> | Línea Theramart  | 6 meses  | No se asume garantía por perforaciones en las superficies. No devoluciones del cliente después de 3 días calendario diferente a garantía. No se incluye mal uso, exposición a fuentes de calor, limpieza con líquidos corrosivos.   |
| <b>D</b> | Balones para ejercicio y terapia                         | 3 meses  | Garantía no por perforaciones en las superficies con objetos corto punzantes, sobre uso (ver peso máximo), exposición a fuentes de calor, alteración del producto, sobre inflado, desgaste natural. Peso máximo permitido 130 kilos. Proteja la pelota del calor excesivo, como lámparas y luz solar directa. |
| <b>D</b> | Plastilinas y pelotas terapéuticas                       | 3 meses  | Garantía no incluye, sobre uso, exposición a fuentes de calor, uso con mascotas, cortes o punciones, desgaste natural.  |
| <b>D</b> | Cinta kinesiológica marca MOVE                           | 1 mes    | Cinta elaborada en algodón y espadex, para uso terapéutico y/o deportivo. Rollos de 5 cm de ancho por 5 metros longitud. Garantía no incluye bodegaje inapropiado o en condiciones de humedad que incrementen el deterioro.   |
| <b>E</b> | Nebulizadores<br>Elegance, Essence<br>Proveedor: PHILIPS | 1 año    | Defectos de Fabricación, no incluye mal uso, Golpes, sobre esfuerzo.  |
| <b>E</b> | Nebulizadores<br>Proveedor: APEX                         | 1 año    | Defectos de Fabricación, no incluye mal uso, Golpes, sobre esfuerzo.  |
| <b>E</b> | Asistente de Tos<br>Proveedor: Respironics               | 1 año    | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o reparaciones no autorizadas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas.  |
| <b>E</b> | Ejercitador 3 esferas                                    | 1 mes    | Defectos de fabricación. No aplica golpes, exposición a fuentes de calor, pérdida total o parcial de partes, limpieza con agentes corrosivos, mal uso.  |

|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> |  | Fecha de Revisión: |
|   |  |  | Diciembre 16 2025  |
|   |  |  | DO-GC-01           |
|   |  |  | Versión: 05        |
|   |  |  | Página 13 de 18    |

| Familia  | Producto   | Garantía       | Observaciones  |
|----------|--|----------------|--|
| <b>E</b> | Aspirador de secreciones<br>VAC PRO<br><br>Proveedor: APEX                                     | 1 año          | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o reparaciones no autorizadas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas. |
| <b>E</b> | Aspirador de secreciones<br>CLIQ<br><br>Proveedor: APEX  | 1 año          | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o reparaciones no autorizadas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas. |
| <b>F</b> | Apnea de Sueño<br><br>Línea de Sueño equipos<br>Curasa<br>Proveedor: Curative                  | 18 meses       | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o reparaciones no autorizadas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas. |
| <b>F</b> | Apnea de Sueño<br><br>Cpap Auto, Plus y Pro, Bpap<br>Auto y Bpap Pro<br>Proveedor: Respironics | 2 años         | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o reparaciones no autorizadas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas. |
| <b>F</b> | Apnea de Sueño<br><br>Cpap Sefam   | 1 años         | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o reparaciones no autorizadas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas. |
| <b>F</b> | Mascaras Apnea Sueño<br><br>Proveedor: Respironics   | <b>6 meses</b> | Defectos de Fabricación, no aplica garantía por exposición a fuentes de calor, limpieza con agentes corrosivos, manipulación inadecuada.       |
| <b>F</b> | Mascaras Apnea Sueño<br><br>Proveedor: Fisher and Pykel  | 6 meses        | Defectos de Fabricación, no aplica garantía por exposición a fuentes de calor, limpieza con agentes corrosivos, manipulación inadecuada.       |
| <b>F</b> | Mascaras Apnea Sueño<br><br>Proveedor: Apex  | 6 meses        | Defectos de Fabricación, no aplica garantía por exposición a fuentes de calor, limpieza con agentes corrosivos, manipulación inadecuada.       |
| <b>F</b> | Polisomnografos<br><br>Alice 5,6 y LE<br>Proveedor: Respironics                                | 1 año          | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o reparaciones no autorizadas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas. |

|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> |  | Fecha de Revisión: |
|   |  |  | Diciembre 16 2025  |
|   |  |  | DO-GC-01           |
|   |  |  | Versión: 05        |
|   |  |  | Página 14 de 18    |

| Familia  | Producto   | Garantía   | Observaciones   |
|----------|--|--|---|
| <b>F</b> | Sistemas Humidificación equipos Apnea Sueño<br>Proveedor: Respironics      | 2 años   | Defectos de Fabricación. No aplica por golpes, mal uso, limpieza con agentes corrosivos.  |
| <b>F</b> | Ventilación Mecánica Ventiladores Flight 60<br>Proveedor: Fligth Medical   | 1 año  | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o reparaciones no autorizadas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas.  |
| <b>F</b> | Ventilación Mecánica Ventilador Puritan Bennet 560<br>Proveedor: Medtronic | 1 año  | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o reparaciones no autorizadas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas.  |
| <b>G</b> | Línea de Pulsoxímetros<br>Ref.: Pulsoxímetros G02<br>Proveedor: Nonin      | 1 año  | Defectos de Fabricación.  |
| <b>G</b> | Línea de Pulsoxímetros<br>Ref.: Pulsoxímetro 7500<br>Proveedor: Nonin      | 1 año de garantía, paquete de baterías 1 año de garantía | Defectos de Fabricación.  |
| <b>G</b> | Pulsoxímetro HOME LIFE<br>Proveedor: HOME LIFE                             | 1 año  | Defectos de Fabricación, no aplica mal uso, golpes contundentes, mal uso, forzamiento de la pinza, desgaste natural, exposición a fuentes de calor, baterías sulfatadas.  |
| <b>G</b> | Pulsoxímetro MOVE<br>Proveedor: FOSHAN                                     | 6 meses  | Defectos de Fabricación, no aplica mal uso, golpes contundentes, mal uso, forzamiento de la pinza, desgaste natural, exposición a fuentes de calor, batería sulfatada.  |
| <b>G</b> | Tensiómetro OMRON  | 5 años   | Garantía ofrecida por proveedor según descripción de su caja, no aplica defectos de Fabricación, no aplica mal uso, golpes contundentes, mal uso, forzamiento de la pinza, desgaste natural, exposición a fuentes de calor, baterías sulfatadas.  |
| <b>G</b> | Termómetro VICK<br>Proveedor: GLX  | 1 año  | A pesar de su resistencia al agua evitar exposición, garantía no aplica golpes contundentes, caídas, modificación del producto, mal uso, exposición a fuentes de calor, desgaste natural, Defectos de Fabricación, no aplica mal uso, golpes contundentes, mal uso, forzamiento de la pinza, desgaste natural, exposición a fuentes de calor, baterías sulfatada. |

|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> |  | Fecha de Revisión: |
|   |  |  | Diciembre 16 2025  |
|   |  |  | DO-GC-01           |
|   |  |  | Versión: 05        |
|   |  |  | Página 15 de 18    |

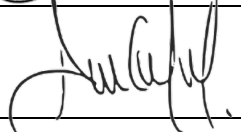
| Familia  | Producto   | Garantía                                | Observaciones   |
|----------|--|---|---|
| <b>G</b> | Balanza digital de peso corporal<br><br>Proveedor GMD  | 3 años                                  | Garantía ofrecida por proveedor según descripción de su caja, no aplica defectos de Fabricación, no aplica mal uso, golpes contundentes, exposición a fuentes de calor, limpieza con agentes corrosivos, desgaste natural.  |
| <b>G</b> | Línea de Sensores<br><br>Ref.: Serie 8000J reutilizables Sensores<br>Proveedor: Nonin                                      | 90 días                                 | Defectos de Fabricación.  |
| <b>G</b> | Línea de Sensores<br><br>Ref.: 8000AA, 8000AP Reilizables Sensores<br>Proveedor: Nonin                                     | 1 año                                   | Defectos de Fabricación.  |
| <b>G</b> | Línea de Sensores<br><br>Ref.: 8000s reutilizables Soft Sensores<br>Proveedor: Nonin                                       | 1 año                                   | Defectos de Fabricación.  |
| <b>G</b> | Bombas de Infusión<br><br>Marca Kangaroo<br><br>Proveedor Medtronic  | 1 año                                   | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o reparaciones no autorizadas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas. Golpes, desgaste, exposición a fuentes de calor o humedad.   |
| <b>G</b> | Kit fonendo tensiómetro manual Fonendoscopios G359, G360, G361, G362, G364, G365, G366, G369, G370, G371, G372, Marca MOVE | 6 meses                                 | Defecto de fábrica, no aplica caídas, pérdidas totales o parciales de partes, adaptaciones que cambien total o parcialmente el equipo, desgaste natural, desgaste natural de piezas removibles / cambiables, limpieza con agentes corrosivos o exposición a humedad o agua, pilas sulfatadas en los casos que aplique, favor remítase a la guía de uso que encuentra en la caja del producto. |
| <b>G</b> | Kit fonendo tensiómetro manual colores GMD   | 6 meses                                 | Defecto de fábrica, no aplica caídas, pérdidas totales o parciales de partes, adaptaciones que cambien total o parcialmente el equipo, desgaste natural, desgaste natural de piezas removibles / cambiables, limpieza con agentes corrosivos o exposición a humedad o agua, pilas sulfatadas en los casos que aplique, favor remítase a la guía de uso que encuentra en la caja del producto. |
| <b>G</b> | Kit de órganos de los sentidos G373 Marca MOVE   | 1 año en equipos y 3 meses en bombillos | Garantía 1 año por defectos de fábrica en los equipos y 3 meses por defectos de fabricación en el bombillo de oftalmoscopio y otoscopio. No aplica caídas, pérdidas totales o parciales   |



|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> |  | Fecha de Revisión: |
|   |  |  | Diciembre 16 2025  |
|   |  |  | DO-GC-01           |
|   |  |  | Versión: 05        |
|   |  |  | Página 16 de 18    |

| Familia  | Producto  | Garantía | Observaciones  |
|----------|---|----------|--|
|          |   |          | de partes, adaptaciones que cambien total o parcialmente el equipo, desgaste natural, desgaste natural de piezas removibles / cambiables, limpieza con agentes corrosivos o exposición a humedad o agua, pilas sulfatadas en los casos que aplique, favor remítase a la guía de uso que encuentra en la caja del producto. |
| <b>G</b> | Bombas de Infusión Marca Kangaroo Proveedor Medtronic   | 1 año    | Defectos de Fabricación. No aplica por sobreesfuerzo, mal uso, o reparaciones no autorizadas, descargas y/o conexiones eléctricas inadecuadas. Golpes, desgaste, exposición a fuentes de calor o humedad.  |
| <b>G</b> | Tensiómetro Digital MOVE con voz<br>SKU<br>G355   | 1 año    | Defectos de Fabricación, no aplica mal uso, golpes contundentes, desgaste natural, exposición a fuentes de calor, baterías sulfatadas.   |
| <b>H</b> | Ayudas Sanitarias, elevadores sanitarios<br>Sillas para baño Ref.: H025, H026, H027, H001, H009, H047 | 3 meses  | Defectos de Fabricación, aplica sobre estructura de aluminio. No aplica por deformidad por sobrepeso de paciente, o partes de pasta, garantía omite el balde de desechos.  |
| <b>H</b> | Barras para ducha cromadas<br>Proveedor: Drive.   | 1 año    | Defectos de Fabricación, no incluye mal uso. .   |
| <b>H</b> | Pito y pato urinario en acero   | 6 meses  | Defectos de fabricación no aplica por sobre esfuerzo, limpieza con agentes corrosivos, golpes.   |
| <b>H</b> | Pito y pato urinario pasta  | 1 mes    | Defectos de fabricación, no aplica golpes, exposición a fuentes de calor, sobre esfuerzo.  |

|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> |  | Fecha de Revisión: |
|   |  |  | Diciembre 16 2025  |
|   |  |  | DO-GC-01           |
|   |  |  | Versión: 05        |
|   |  |  | Página 17 de 18    |

|                | Nombre                           | Cargo  | Fecha      | Firma   |
|----------------|----------------------------------|--|------------|---|
| <b>Elaboró</b> | Natali Castaño Castillo          | Directora Sistemas Integrados de Gestión             | 16/12/2025 |  |
| <b>Revisó</b>  | Diego Alfonso Anaconda Álvarez   | Director General de Negocio y Proyectos Estratégicos | 16/12/2025 |  |
| <b>Aprobó</b>  | Sonia Patricia Cubides Sarmiento | Gerencia Administrativa                              | 16/12/2025 |  |

| Fecha      | Descripción del Cambio   |
|------------|--|
| 09/10/2017 | Se codifica de acuerdo a los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad y se incluye en el listado las ayudas del programa movilizarTE, el Nebulizador.  |
| 09/07/2021 | Se modifica los siguientes numerales 3 responsabilidad y normatividad, 4.1 Devoluciones en venta, 4.2 cambio de artículos y se adiciona al numeral 7 Relación de garantías según línea o producto: familia (B) 1 producto, (D) 2 productos (E) 3 productos, (F) 3 productos y (G) 6 productos.   |
| 22/06/2022 | Se incluyen máscaras, así como notas de las garantías de estas, de no incluir arnés ni partes desgaste natural. Se amplían observaciones de exclusiones a garantías y tiempo de garantía de máscaras Respireonics  |
| 21/06/2023 | <p>Se quita lista de referencia en el Numeral 3 Responsabilidad y normatividad, ya que el párrafo previo a la lista indica que no se aceptan devoluciones por concepto de calidad de los dispositivos y elimina párrafo correspondientes a cualquier producto que tenga contacto con piel, mucosas, fluidos corporales o superficies abiertas y se modifica el cuarto párrafo del numeral 3, así mismo se Modifica el numeral 4.1 Devolución y Garantía.</p> <p>En el numeral 7 relación de garantías según línea de productos, se modifica la garantía a 3 meses de las macaras Apnea de sueño proveedor Resmed y la máscara Apnea de sueño proveedor Sefam e adicionan la garantía a de los productos Kit fonendo tensiómetro manual, G359, G360, G361, G362, G364, G365, G366, G369, G370, G371, G372, MARCA Move y Kit órganos de los sentidos G373 Marca Move.</p> <p>Modifica punto 4.1 literal f , se pasa de 5 días hábiles a 8 días hábiles , se coloca la nota que el tiempo se puede extender si para montos mayores se solicita al cliente envío de certificación bancaria</p> <p>Se iguala garantía de nebulizadores pues los Philips tenían año y medio. todos se dejan a 1 año<br/>Se incluyen balones para ejercicio y plastilinas e incluye numeral 5.2 de ventas entregadas por paquetería, ventas masivas y su tratamiento en caso de reclamaciones</p> |

|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA</b> |  | Fecha de Revisión: |
|   |  |  | Diciembre 16 2025  |
|   |  |  | DO-GC-01           |
|   |  |  | Versión: 05        |
|   |  |  | Página 18 de 18    |

|            |  |
|------------|--|
| 16/12/2025 | <p>Por solicitud de cambio N.º 976, se realizan actualizaciones a la Política de Devolución y Garantía DO-GC-01, consistentes en el ajuste del objetivo para precisar las condiciones aplicables a devoluciones, cambios y garantías de los productos comercializados por Amanecer Médico S.A.S. Se actualizan y amplían las definiciones con el fin de unificar criterios frente a garantías, devoluciones, eventos adversos y derecho de retracto. Asimismo, se ajustan las responsabilidades de las áreas involucradas, aclarando su rol en la gestión de devoluciones, garantías y disposición de productos.</p>   |
|            | <p>Adicionalmente, se modifican los lineamientos generales de la política, especificando los casos en los que no aplican devoluciones por tratarse de dispositivos médicos de uso personal o productos de cuidado de la salud. Se actualizan las condiciones de garantía, incluyendo tiempos, exclusiones y responsabilidades del proveedor y del cliente. Se incorporan lineamientos para la gestión y reporte de eventos adversos, incluyendo el reporte ante el INVIMA cuando aplique, y se adicionan disposiciones para el manejo de productos despachados, novedades en transporte, equipos en alquiler y productos no reclamados. Finalmente, se actualiza la tabla de garantías, incorporando nuevos productos, modificando tiempos de garantía y retirando aquellos que ya no aplican.</p> |