



## **POLITICA DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**

**SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Medellín cuyo objeto social es la producción, comercialización, distribución de cosméticos, homeopáticos y de aseo y, la importación y exportación de todos los productos, además, todas las actividades conexas a la actividad de la producción de cosméticos en general. En cumplimiento de lo dispuesto en la ley 1480 de 2011 “estatuto del consumidor” se definió la garantía como una obligación temporal a cargo de todo proveedor o comercializador de responder por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos o servicios que se ponen en el mercado. Lo anterior, significa que los fabricantes, importadores y comercializadores de un determinado servicio o producto, deben responder frente al consumidor por los artículos que distribuyen o los servicios que prestan en cuanto a esas características determinadas en la ley.

Es entonces por esto que la empresa **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, se sirve en comunicar a todos sus consumidores las políticas de calidad, cumplimiento y garantía legal ofrecida en cada uno de nuestros productos y servicios.

### **TÍTULO I. DEFINICIONES.**

**CALIDAD:** Tal como lo define el estatuto del consumidor, la calidad de un bien o servicio es la condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre de él. Así, en Colombia, quien produzca, importe o comercialice un producto o servicio tiene el deber de (i) asegurarse que el mismo cumpla con los reglamentos y las normas técnicas que se tengan para la elaboración o la prestación de los mismos y, (ii) de proporcionar toda la información que se tenga, de manera que el consumidor pueda decidir de manera consiente respecto de lo que adquiere.

**IDONEIDAD:** Se define como la aptitud del producto o servicio para satisfacer la necesidad para la cual ha sido producido o comercializado y la seguridad se refiere a la condición de un producto conforme con la que, en situaciones normales de uso,



## **POLITICA DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**

duración, mantenimiento e información suministrada, no presente riesgos irrazonables para la salud o la integridad de los consumidores.

De esta manera, la obligación de respetar por la garantía surge cuando se presenta una falla o un daño en el producto o servicio, es decir, cuando las condiciones de calidad o de idoneidad resulten afectadas.

**GARANTÍA:** La garantía es un derecho irrenunciable de todos los consumidores, que no puede ser limitado por la libre autonomía de la voluntad de los productores o comercializadores en el mercado y que deberá hacerse efectiva cuando se verifique la afectación del producto -como ya se dijo- en sus características de calidad o idoneidad, con la correspondiente reparación por parte del proveedor o comercializador, de ser posible, con el cambio por uno de iguales o similares características, o la devolución del dinero.

Así las cosas, cuando no se presente una situación que dé lugar a hacer efectiva la garantía porque la reclamación no tenga que ver con la calidad o la idoneidad de un producto o servicio determinado, no es obligatorio para el proveedor o comercializador aceptar la devolución o el cambio de la mercancía y siempre podrán fijar sus propias políticas de devoluciones o cambios de la forma en que consideren conveniente, con los plazos, restricciones y limitaciones que se quiera (por ejemplo, no permitir el cambio de productos de aseo personal, ropa interior, vestidos de baño, productos en promoción); siempre y cuando se le brinde información suficiente, clara e idónea sobre tales políticas a los consumidores en el mercado

### **TÍTULO II. POLÍTICA DE ENVÍO**

#### **COBERTURA.**

**SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, realiza en caso tal de ser aplicable despachos de elementos o productos no susceptibles de implementación en nuestras instalaciones, ya sea, retenedores, aparatos de uso cotidiano, placas para dormir o demás elementos conexos o complementarios, a todos los municipios del territorio colombiano a través de una empresa transportadora



## **POLITICA DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**

independiente, que garantice la seguridad y cobertura, para que su compra llegue a la dirección que desea.

Para el caso de la ciudad de Medellín **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, realiza el envío directamente a través de su red de contratos para la distribución de productos, sin perjuicio de la cobertura y limitaciones expresadas en la presente política pues ésta aplica para todos los envíos en general.

### **TIEMPOS DE ENTREGA**

El tiempo de entrega de los productos es aproximadamente de tres (3) días hábiles para la ciudad de Medellín, cinco (5) días hábiles para ciudades principales y hasta diez (10) días hábiles para otros destinos de acuerdo con los tiempos de envío que requiere el tercero autorizado por **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, para completar dicha operación.

Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir de la aprobación del pago a través de la plataforma virtual o telefónica, el cual se dará una vez la entidad financiera u otra entidad responsable del medio de pago utilizado, confirme la disposición de los recursos.

En el momento de la aprobación del pago, recibirá un correo electrónico con la confirmación de este. Se le brindará al consumidor toda la información de envío, tiempos de espera para la recepción y detalles de la transferencia financiera pertinente, además de anexar la debida factura de compra para hacer efectivo el cumplimiento de la presente política de garantía.

Para efectos del cálculo en los tiempos de entrega se debe tener en cuenta la fecha y hora de aprobación del pago de la siguiente manera:

- Si la compra es confirmada antes de las 3 p.m. de lunes a viernes, el primer día hábil corresponde al día en que realizó la compra y desde ese día empezará a contar el tiempo de entrega.



## **POLITICA DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**

- Si la compra es confirmada después de las 3 p.m., el tiempo de entrega empezará a contar a partir del día hábil siguiente al de confirmación del pago.
- Si realiza una compra un sábado, domingo o festivo, el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación del pago.

La empresa transportadora a través de la cual **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, despacha sus productos, no se compromete a efectuar las entregas en un horario exacto. En caso de tener alguna inquietud con el despacho del producto puede comunicarse con la línea nacional de servicio al cliente proporcionada por **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, a través de mensajes de datos (en horario de lunes a viernes de 8am-5pm), a través de nuestro correo: [mercadeo@sanadentodontologos.com.co](mailto:mercadeo@sanadentodontologos.com.co) o en nuestra página web: <https://www.sanadentodontologos.com.co/> en el chat habilitado con nuestros asesores.

El producto podrá ser recibido o inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma de la guía del transportador.

En caso que el producto tenga señas de daños o rupturas en su empaque en el momento de la entrega, debe registrarlo en la guía del transportador como una observación, efectuando la devolución inmediata del producto y comunicarse con línea nacional de servicio al cliente proporcionada por **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, a través de mensajes de datos (en horario de lunes a viernes de 8am-5pm), a través de nuestro correo [mercadeo@sanadentodontologos.com.co](mailto:mercadeo@sanadentodontologos.com.co) o en nuestra página web <https://www.sanadentodontologos.com.co/> en el chat habilitado con nuestros asesores.

### **COSTO DEL ENVÍO**

El costo del envío será determinado en cada caso particular dependiendo del destino, peso y volumen del paquete. Este valor se calculará en el proceso de la



## **POLITICA DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**

compra y será informado en el momento de la liquidación de la orden, antes de que realice el pago.

Sin perjuicio de lo anterior, **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, se reserva el derecho de omitir o modificar los toques para el cobro de los envíos y en todo caso, este valor se anunciará previo a la aceptación del pedido y pago por parte del cliente.

### **EMPRESA TRANSPORTADORA**

En el correo electrónico por el cual se notifica al cliente el envío, se indicará la empresa transportadora encargada de efectuar la entrega y los demás datos pertinentes para el debido y óptimo conocimiento del consumidor del envío efectuado por **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**

### **TÍTULO III. POLÍTICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIONES.**

#### **CAMBIOS**

Para solicitar el cambio de productos de no aplicación en las instalaciones de **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.** debe cumplir con las siguientes condiciones:

- (i) El plazo máximo para solicitar un cambio será de treinta (30) días calendario contados desde la fecha de la entrega de los productos acompañado de su debida factura y de acuerdo con las posibilidades de reparación del producto que se rige por costumbre mercantil aprobada por la cámara de comercio de tres (3) oportunidades de mejora del producto a través de su reparación.
- (ii) El producto no debe presentar uso, deterioros, abolladuras o cualquier otro mal trato notorio derivado del uso incorrecto del dispositivo o sus accesorios, además el producto no debe haber sido modificado y debe estar en perfectas condiciones.



## **POLITICA DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**

- (iii) El producto debe estar dentro de los empaques originales suministrados por SANADENT ODONTÓLOGOS S.A.S., no aplica la presente política productos comprados en otras tiendas de la misma actividad económica o en otros países pues SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S., no garantiza el funcionamiento de los equipos o accesorios que no sean parte de su inventario.

SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S., dará respuesta a su solicitud en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, por medio de un correo electrónico u otro sistema que a juicio de SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S., resulte conveniente. En el evento en que proceda el cambio, SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S., solicitará la devolución del producto por medio del servicio de transporte que éste señale.

Para efectos de solicitar un cambio le recomendamos tener en cuenta:

- Es importante que se prueben los productos al realizar la entrega efectiva de los mismos al cliente al momento de su compra.
- Debe presentar documento equivalente a factura de compra y/o documento POS según corresponda cuando se realiza a través de portales virtuales en todo el país.
- De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente aplicable, para los cambios que se realicen SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S., podrá realizar el cobro del servicio de transporte requerido para la devolución y entrega de los productos objeto de cambio, lo cual será anunciado al momento de dar respuesta a su solicitud.
- Condiciones de cambios a través de la página web: <https://www.sanadentodontologos.com.co/>

Una vez radicada la solicitud de cambio con los datos necesarios para la misma, se procederá a analizar el cumplimiento de los requisitos y procedencia del cambio.



## **POLITICA DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**

De resultar procedente el cambio, se programa una fecha para recolección por la empresa transportadora, según el día que sea coordinado con el cliente para efectuar la devolución del producto.

Cuando el Cliente entregue el producto a la transportadora este ya debe estar debidamente empacado. Puede utilizar el mismo empaque en que recibió el pedido, sin embargo, este debe ser el adecuado según la naturaleza del producto para que el producto no se pueda ver afectado durante el proceso de transporte.

Una vez recibamos su producto de vuelta en nuestras instalaciones, verificaremos las condiciones en que se encuentra el producto, **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, tendrá 15 días hábiles para informarle si su producto cumple con los criterios establecidos.

Por regla general **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, no hace devolución de dinero y en caso de considerarse viable, lo hará mediante la emisión de cupones redención o su equivalente, para uso en productos o servicios propios de **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, por el mismo valor del producto o productos objeto del cambio aceptado, reservándose la posibilidad de restitución de dineros en casos específicos y valorados de acuerdo con los estándares de calidad y cumplimiento.

En caso de que su producto no cumpla con los criterios de nuestra política de cambios y devoluciones, le informaremos con un correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial. **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, se reserva la facultad de cobrar al Cliente dicho envío.

Cuando en virtud del cambio aprobado, se acuerde con el cliente la emisión de un Cupón de redención u otro equivalente, para realizar una nueva compra en cualquiera de nuestras sedes o, el código de dicho Cupón será enviado al correo del Cliente dentro de los dos (2) días hábiles después de recibido el producto en nuestras instalaciones.



## **POLITICA DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**

### **TÍTULO IV. POLÍTICAS DE GARANTÍA, REPARACIONES Y CUIDADO DEL PRODUCTO.**

La garantía cubre defectos de fabricación, el término de la garantía es de: un (1) mes para los aparatos, retenedores, placas para dormir y demás complementarios. El término de la garantía se cuenta a partir del día de entrega del producto al cliente. La garantía no cubre el deterioro normal del producto, el uso indebido, ni los daños ocasionados por no atender las instrucciones de cuidado o mantenimiento de los productos.

Para hacer efectiva la garantía de cualquiera de los productos en SANADENT ODONTOLOGOS, el cliente podrá realizar su solicitud a través de la página web o en cualquiera de nuestros puntos de venta de la siguiente manera:

1. Solicitudes directas en las instalaciones de **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**: Se deberá entregar el producto en las instalaciones de **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, y diligenciar los formatos que se tengan dispuestos en la misma para tal fin.
2. Solicitudes a través de la página web: el cliente deberá notificar a través de cualquiera de los medios de contacto línea nacional de servicio al cliente proporcionada por **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, a través de mensajes de datos (en horario de lunes a viernes de 8am-5pm), a través de nuestro correo [mercadeo@sanadentodontologos.com.co](mailto:mercadeo@sanadentodontologos.com.co).

El área de servicio al cliente de **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, revisará la solicitud y de ser procedente solicitará la devolución del producto para su revisión física, coordinando con el cliente la forma en la cual se deberá efectuar la devolución del producto.

En el evento en que proceda la garantía, **SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**, indicará el procedimiento para hacerla efectiva y en caso contrario se generará una respuesta formal explicando los motivos por los cuales no procede la misma y devolverá el producto(s) a la dirección de envío inicial.



## **POLITICA DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**

### **GARANTÍA SOBRE LOS SERVICIOS.**

La garantía cubre los servicios de odontología especializada únicamente operará cuando sea evidente que los estándares de calidad de los materiales utilizados presentan un deterioro anormal del uso de los elementos.

Al tratarse de la prestación de servicios odontológicos SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S. al ser titular de una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

Por consiguiente, los estándares se medirán por el uso correcto de los materiales para los servicios solicitados, en la entrega de la información clara, verás e inequívoca de todos los procedimientos, cuidados y los posibles resultados obtenidos de un procedimiento, sin embargo, no se garantiza ninguno de ellos toda vez que la actividad y la conexidad con cada caso particular puede presentar variaciones.

### **DE LA GARANTÍA DEL SERVICIO Y DEVOLUCIONES.**

SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S. no otorgará la devolución de dinero, sino que cumplirá a cabalidad con los estándares de calidad del servicio, analizando cada caso de manera particular y eventualmente realizar excepciones a la regla general aquí contenida, no obstante, nuestro tratamiento de garantías en el servicio procederá de la siguiente manera:



## **POLITICA DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**

1. Cuando la clínica no ha prestado correctamente el servicio, porque se ha producido una complicación de la que no estaba informado el paciente, se brindarán las soluciones clínicas pertinentes siempre y cuando las complicaciones presenten un nexo de causalidad propio del tratamiento presentado, no obstante, no se incluirán en la presente, complicaciones propias del paciente por condiciones individuales que se desliguen de los procedimientos o servicios ofrecidos y ejecutados por SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S., así mismo, NO se incluirán dentro de la presente cobertura, aquellos casos donde el paciente haya consultado o ejecutado servicios con otros especialistas o empresas que presten el mismo servicio de SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.
2. Cuando se ha producido un daño desproporcionado al uso cotidiano de las cosas, se brindará el tratamiento adecuado para aquello, esto es el reemplazo de implantes o productos que sean propios del tratamiento y que presenten una anomalía a lo que el uso cotidiano pueda brindar, la presente cobertura se realizará dentro de los tres (3) meses siguientes a la culminación del tratamiento odontológico, en caso de optar por la repetición del servicio, SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S. asumirá el costo de todos los materiales e insumos que sean requeridos para ello.
3. En los casos donde a pesar de que se ha iniciado el tratamiento odontológico por parte de SANADENT ODONOTOLOS S.A.S. por decisión del paciente éste se interrumpe o se decide no continuar, se procederá con la emisión de un bono representativo de dinero al portador, por el saldo remanente o insoluto que no haya sido utilizado por el paciente, el cual podrá ser utilizado por el paciente o a quien este se lo ceda, dentro de los seis (6) meses calendario siguientes a la emisión de este, sin embargo, se descontarán los procedimientos, materiales y demás gastos en que se haya incurrido por parte de SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S. con ocasión de la cancelación.
4. En los casos donde pasado un (1) mes desde cualquier pago realizado por el paciente y no se ha iniciado el tratamiento odontológico por parte de SANADENT ODONOTOLOS S.A.S. por decisión del paciente, se



## **POLITICA DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**

procederá con la emisión de un bono representativo de dinero al portador, el cual podrá ser utilizado por el paciente o a quien este se lo ceda, dentro de los seis (6) meses calendario siguientes a la emisión de este.

5. En los casos donde no se ha iniciado el tratamiento odontológico por parte de SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S. por decisión de la compañía, se procederá con la devolución del dinero, dentro del mes calendario siguiente al pago recibido por parte del paciente.

Para lo anterior, SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S. proporcionará el formato pertinente y así proceder con mayor diligencia y prontitud a tramitar las solicitudes presentadas por nuestros pacientes dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presentación de las exigencias.

### **EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA.**

SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S. en los términos del artículo 16 de la ley 1480 de 2011, se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando el defecto provenga:

1. Fuerza mayor o caso fortuito.
2. El hecho de un tercero.
3. El uso indebido o la falta de cuidados informados por parte del consumidor para con el servicio prestado.



## **POLITICA DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES SANADENT ODONTOLOGOS S.A.S.**

4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de higiene, lavado, uso o mantenimiento indicadas en la garantía.

De acuerdo con el derecho de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), SANADENT ODONTÓLOGOS S.A.S. se encuentra comprometido como proveedor de servicios por el respeto y dignidad de los consumidores y beneficiarios de nuestros servicios.