



RENAL MEDICAL

SU ALIADO INCANSABLE EN LA BÚSQUEDA DE SALVAR VIDAS

POLÍTICA DE VENTAS, DESPACHOS, DEVOLUCIONES Y SERVICIO AL CLIENTE

Con el fin de mejorar continuamente la relación comercial con cada uno de los clientes y buscando garantizar el cumplimiento de nuestros protocolos organizacionales, de los lineamientos legales y de los requerimientos comerciales, **RENAL MEDICAL MARKETING LIMITADA** ha desarrollado el presente documento, en donde se establecen los ejes generales de la política de la empresa en relación con los procesos de venta, entrega, devoluciones y servicio al cliente, para todos los productos comercializados por la organización.

SOLICITUDES Y ORDENES DE COMPRA

Todo requerimiento de compra a la compañía deberá contar con un documento o soporte por escrito enviado por los canales oficiales de la organización, al Asesor Comercial designado y preferiblemente siempre de manera formal al correo electrónico ventas@renal-medical.com. La solicitud deberá contener de manera expresa la descripción del producto (incluyendo referencias aplicables), cantidad solicitada, valor unitario, IVA o impuestos asociados, valor total de la solicitud, lugar y fecha estimada de entrega. Para procesar inmediatamente su solicitud, el cliente debe garantizar que cuente con cartera al día o que el pago respectivo haya sido recibido oficialmente. Las solicitudes se enviarán para programación de despachos en un tiempo máximo de dos (2) días hábiles, salvo que haya inconsistencias de cartera, hecho que podría demorar el proceso de confirmación, hasta que se realice la cancelación de la deuda vencida en su totalidad.

POLÍTICA DE CRÉDITO

CONDICIONES COMERCIALES

En Renal Medical no se tienen estipuladas condiciones estándar para el otorgamiento de precios, descuentos y créditos, ya que estas se definen a partir de un análisis detallado de la relación comercial con cada cliente, teniendo en cuenta su estabilidad financiera y otras variables tanto micro como macroeconómicas. Si un cliente necesita evaluar un esquema personalizado de precios, descuentos o créditos, o actualizarlo, debe enviar una solicitud por escrito al Asesor Comercial designado, quien informará sobre la documentación necesaria para el análisis de la solicitud. Una vez que se haya recibido toda la documentación requerida, el proceso de evaluación de las nuevas condiciones comerciales no excederá de una (1) semana. No obstante, para el otorgamiento de esquemas de crédito, Renal Medical tiene estipulado como práctica estándar que el cliente realice compras de contado durante tres (3) meses antes de ser considerado para la evaluación de un esquema específico de crédito.

TIEMPOS Y ENTREGAS

La compañía ha definido los siguientes tiempos máximos de entrega según el destino del pedido. Tenga en cuenta que, según los pedidos programados a la fecha, su entrega puede ejecutarse en un tiempo menor, no obstante, se recomienda considerar siempre el tiempo máximo para la programación de las

solicitudes:

- Envíos a Bogotá y área metropolitana: Máximo dos (2) días hábiles.
- Envíos a Cundinamarca, Boyacá, Huila (excepto Pitalito), Tolima y Meta: Máximo cuatro (4) días hábiles.
- Envíos a Valle del Cauca, Antioquia, Eje Cafetero, Huila (Pitalito) y Santander: Máximo seis (6) días hábiles.
- Envíos al resto de territorios nacionales: Máximo ocho (8) días hábiles.
- Envíos internacionales: Dependiendo de la negociación y del lugar de envío. Se establecerá según oferta de venta. Como guía general se manejará un tiempo máximo de 20 días hábiles para entrega en puerto.

Cabe resaltar que los tiempos anteriormente establecidos pueden variar por eventualidades ajenas a la gestión de la compañía (desastres naturales, problemas de orden público, etc.); en estos casos el área de Logística mantendrá informado al cliente de la evolución del pedido o este último podrá solicitar directamente información al respecto a los correos electrónicos j.logística@renal-medical.com y/o logistica@renal-medical.com. De requerirse el envío de un pedido de manera urgente, en un tiempo menor al establecido en este documento, se deberá indicar en la orden de compra. El área Comercial evaluará la situación con el área de Logística y se indicarán las posibilidades y los costos adicionales en caso de que apliquen. Tener presente que los envíos por parte de la compañía están cubiertos para:

1. Línea Renal: Pedidos por un valor igual o mayor a 2.5 SMMLV; Con excepción de los siguientes productos (Líneas, Agujas para Fístula, Catéteres), dado que estos no suman el valor establecido y su presentación de venta es desde 1 caja, por tanto, Gerencia Comercial evaluará si es viable o no su despacho.
2. Línea Dispositivos Médicos:
 - Bogotá y Alrededores: Pedidos por un valor igual o mayor a 0.5 SMMLV facturado antes de IVA.
 - Otras Ciudades: Pedidos por un valor igual o mayor a 1 SMMLV facturado antes de IVA.

Para los envíos por debajo de este valor, el cliente deberá correr con el costo del transporte, el Asesor Comercial efectuará la entrega o el cliente gestionará su recogida en las instalaciones de Renal Medical Marketing Limitada.

Para las entregas de pedidos en las instalaciones de la compañía se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- El tiempo estándar de alistamiento es de un (1) día hábil, por lo que la programación de recogida deberá plantearse teniendo en cuenta este tiempo.
- Se debe informar con anticipación los datos de las personas que se acercarán a las instalaciones, con el fin de efectuar su registro en la plataforma del Parque Empresarial y así garantizar su ingreso.
- En caso de que se requiera que el pedido se entregue el mismo día, se debe aclarar en la Orden de Compra y confirmar con el área de Logística. Se debe garantizar que la evidencia de pago esté confirmada por el área de Cartera en caso de no contar con un esquema de crédito.



RENAL MEDICAL

SU ALIADO INCANSABLE EN LA BÚSQUEDA DE SALVAR VIDAS

- El pago puede hacerse directamente en nuestras instalaciones. En este caso se debe realizar el proceso de legalización del dinero con el área de Cartera primero para que esta confirme a Logística la aprobación de la entrega.
- Para la recogida de la mercancía se deberá estar antes de las 03:00 pm en las instalaciones de la compañía. Tener presente el tiempo adicional de entrada al parque industrial para garantizar la llegada antes de la hora especificada. No se garantizará la entrega del producto si el cliente llega luego de la hora límite.
- Se ha establecido un tiempo de máximo treinta (30) minutos para iniciar la entrega de productos luego de la confirmación de la llegada a las instalaciones. Tener presente que este tiempo no incluye confirmaciones de pago o procesos de cartera a que haya lugar, por lo que se recomienda que se realice esta gestión previamente. Estos tiempos tampoco aplicarán en caso de que el cliente se dirija a las instalaciones el mismo día, sin haber confirmado la posibilidad de entrega con el área de Logística.

TRANSPORTE

- Todo pedido de Renal Medical Marketing es enviado con dos remisiones, una para el cliente y otra como evidencia de entrega de la transportadora o persona encargada. Es imprescindible que al momento de recepción se verifique la integridad de la mercancía, las cantidades y referencias y que, en caso de identificar alguna no conformidad, se realicen las anotaciones respectivas tanto en la remisión que se devuelve a quien entrega como en la que reposará en sus registros. Esta información es fundamental para el proceso de devoluciones y emisión de las notas crédito respectivas o reposición del producto. De recibirse una remisión sin anotaciones se considerará que el pedido ha sido recibido a conformidad.
- El cliente puede comunicarse con nosotros telefónicamente para reportar las no conformidades detectadas en la entrega, no obstante es imprescindible que se envíe el reporte por escrito al correo de logística@renal-medical.com o alternativamente a ventas@renal-medical.com o servicioalcliente@renal-medical.com. El reporte debe hacerse en presencia del transportador para evitar inconsistencias y permitir la trazabilidad correspondiente o contar con evidencia de que a este se le ha notificado de la situación antes de su retiro.
- Los productos para los que, al momento de la recepción, se identifique alguna novedad de calidad, empaque o estado, deberán ser devueltos inmediatamente a la transportadora para que Renal Medical Marketing coordine el reenvío o la emisión de la nota crédito correspondiente. Las devoluciones o reportes de material faltante deberán contar con un soporte fotográfico al momento de la recepción. Solicitudes de devolución sin la respectiva evidencia fotográfica, o con evidencia de no conformidades enviada después de un (1) día hábil de la entrega, no serán consideradas como válidas.
- Para el proceso de descargue es necesario que se cuente con el área despejada para que la empresa transportadora pueda realizar la entrega. De lo contrario, el transportador no descargará el pedido y notificará a Renal Medical Marketing; los costos adicionales que se deriven de la reprogramación de entregas por este motivo serán cubiertos por el cliente. Adicionalmente, el manejo logístico de Renal Medical Marketing se realiza hasta el punto de descargue y, ni Renal



RENAL MEDICAL

SU ALIADO INCANSABLE EN LA BÚSQUEDA DE SALVAR VIDAS

Medical ni el personal de la empresa transportadora manejará la logística de los productos dentro de las instalaciones del cliente. Ni Renal Medical Marketing ni la empresa transportadora se hacen responsables de daños que se presenten por manejo del material al interior de las instalaciones del cliente, salvo que el área de Logística de Renal Medical Marketing haya dado autorización expresa para tal gestión.

- Según la programación del pedido, se informará al cliente la fecha estimada de entrega. Se recomienda que se cuente con el espacio y disponibilidad de personal para la recepción de la mercancía en las fechas indicadas y un con la finalidad de que no se presenten inconvenientes a la hora de realizar la respectiva entrega del producto. Si el cliente no cuenta con las condiciones para recibir en la fecha definida deberá asumir, si aplica, los costos adicionales que liquide la empresa transportadora por el envío, alojamiento y/o detención del vehículo, los días adicionales posteriores a la fecha de entrega máxima comunicada.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

- Toda solicitud de devolución deberá ser notificada, adjuntando la evidencia respectiva, a los correos ventas@renal-medical.com y servicioalcliente@renal-medical.com. Toda solicitud de devolución será evaluada por el área de Control de Calidad de Renal Medical Marketing y, de aprobarse, se gestionará la recogida del material y posteriormente el análisis por parte de la organización de la posible causa raíz de la o las inconformidades detectadas. El área de Logística contactará a la persona que remite la queja e información de la devolución para coordinar la logística de devolución.
- Para el manejo de devoluciones se deben seguir todas las recomendaciones e instrucciones referentes a la notificación de las no conformidades y/o faltantes en la remisión, citadas en el capítulo de "Transporte". No se debe recibir el pedido o las unidades que no cumplan con las condiciones de uso. En caso de presentarse faltantes internos, es decir en las cantidades al interior de la unidad de empaque, estos deben ser notificados a más tardar ocho (8) días calendario después de la fecha de entrega.
- En la solicitud de devolución el cliente deberá indicar si requiere el cambio de los productos o la emisión de la nota crédito e indicar los motivos y evidencias de la solicitud. Toda solicitud será analizada detenidamente por el área de Control de Calidad y en caso de identificar registros de mal manejo de empaque o producto, notificará la no aceptación de la devolución. Todo producto debe ser devuelto en las condiciones en que fue entregado, razón por la que la evidencia fotográfica en la recepción es fundamental. Renal Medical Marketing se compromete a realizar el envío de todos los productos solicitados para cambio, luego de la aprobación por el área de Control de Calidad.
- El tiempo máximo para solicitar una devolución de productos a Renal Medical Marketing **por temas de calidad no detectados en la recepción** es de 45 días calendario, salvo que en la negociación específica con el cliente se haya determinado un plazo diferente. Superado ese tiempo no se aceptará por ningún motivo la devolución del material. Renal Medical tampoco aceptará devoluciones de material que cuente con menos de un (1) año de fecha de expiración al momento de la devolución.

QUEJAS PETICIONES Y RECLAMOS



RENAL MEDICAL

SU ALIADO INCANSABLE EN LA BÚSQUEDA DE SALVAR VIDAS

Si el cliente tiene alguna inconformidad o recomendación sobre los productos o servicios de Renal Medical Marketing, puede radicar la queja, reclamo o petición mediante correo electrónico dirigido a servicioalcliente@renal-medical.com especificando:

- Cliente e identificación del cliente
- Nombre de la persona de contacto, teléfono y correo electrónico
- Asunto: Petición, Queja o Reclamo
- Descripción y detalles del asunto.

El área de Servicio al Cliente tramitará la información y confirmará el número de radicado dentro del día hábil más próximo. Con los detalles, internamente el equipo de Renal Medical enviará los datos al área respectiva para dar respuesta en el menor tiempo posible. Por política, Renal Medical ha establecido un tiempo máximo de quince (15) días hábiles para dar respuesta a una solicitud; en caso de que la solicitud se deba escalar a un proveedor, dentro del plazo de los quince (15) días se enviará la confirmación del envío de la solicitud al proveedor y se dará seguimiento mensual a partir de la fecha.

Si la queja es sobre la calidad de un producto o servicio se solicitará adicionalmente la siguiente información:

- Código y/o nombre del producto
- Número de remisión y/o factura (cuando aplique)
- Lote(s) (cuando aplique)
- Asunto: Petición, Queja o Reclamo
- Descripción y detalles de la queja
- Fotos, videos u otra evidencia visual o física que permita observar claramente la situación reportada (Requisito obligatorio).
- Entrega del material o producto (De ser posible).

ALMACENAMIENTO

Para evitar daños de los productos entregados por la compañía, a continuación, se presentan las recomendaciones para el apilado y almacenamiento de los dispositivos que Renal Medical ha definido dependiendo del peso, tipo de producto, calibre de cajas, etc.:



RENAL MEDICAL

SU ALIADO INCANSABLE EN LA BÚSQUEDA DE SALVAR VIDAS

Producto	Factor de apilamiento vertical	Condiciones de Almacenamiento
Concentrados ácidos en polvo para hemodiálisis	Máximo 6 niveles de cajas.	- Almacenar en un área seca, limpia y fresca, protegida del calor y de la luz directa del sol. - Mantener a condiciones de temperatura máxima de 30°C y una humedad relativa máxima del 75%. - Almacenar sobre estibas.
Concentrados básicos en polvo para hemodiálisis	Máximo 8 niveles de cajas.	- Almacenar en un área seca, limpia y fresca, protegida del calor y de la luz directa del sol. - Mantener a condiciones de temperatura máxima de 30°C y una humedad relativa máxima del 75%. - Almacenar sobre estibas.
Concentrados líquidos para hemodiálisis	Máximo 5 niveles de cajas.	- Conservar en posición vertical y en el recipiente original. - Almacenar en un área seca, limpia y fresca, protegida del calor y de la luz directa del sol. - Mantener a condiciones de temperatura máxima de 30°C y una humedad relativa máxima del 75%. - Almacenar a nivel del suelo sobre estibas.
Desinfectantes	Máximo 2 niveles de cajas.	- Conservar en posición vertical y en el recipiente original. - Almacenar en un área seca, limpia y fresca, protegida del calor y de la luz directa del sol. - Mantener a condiciones de temperatura máxima de 24°C y una humedad relativa máxima del 65%. - Almacenar a nivel del suelo sobre estibas.
Desincrustantes	Máximo 2 niveles de cajas con separación física entre cada nivel.	- Conservar en posición vertical y en el recipiente original. - Almacenar en un área seca, limpia y fresca, protegida del calor y de la luz directa del sol. - Temperatura de almacenaje recomendada: 15 – 25 °C. - Almacenar a nivel del suelo sobre estibas.
Líneas A.V, Aguja fístula, Dializadores	Máximo 7 niveles de cajas.	- Almacenar en un área seca, limpia y fresca, protegida del calor y de la luz directa del sol. - Mantener a condiciones de temperatura máxima de 30°C y una humedad relativa máxima del 75%. - Almacenar sobre estibas.
Otros dispositivos médicos	Verificar las condiciones establecidas por el fabricante.	- Almacenar en un área seca, limpia y fresca, protegida del calor y de la luz directa del sol. - Mantener a condiciones de temperatura máxima de 30°C y una humedad relativa máxima del 75%.

Tabla 1. Factor de apilamiento y almacenamiento.

Adicionalmente, el cliente deberá garantizar que las cajas sean siempre almacenadas con las aletas que tienen el texto “**este lado arriba**” en posición superior y mantener las condiciones ambientales (temperatura y humedad relativa) especificadas en la ficha técnica de cada producto. Finalmente, para el control del inventario de dispositivos médicos, Renal Medical recomienda manejar siempre un sistema FIFO (primero en entrar primero en salir) o FEFO (primero en expirar primero en salir).

Atención: Renal Medical Marketing no se hará responsable de los inconvenientes de almacenamiento que se presenten, en caso de identificarse la omisión de las recomendaciones establecidas en la presente política.



RENAL MEDICAL

SU ALIADO INCANSABLE EN LA BÚSQUEDA DE SALVAR VIDAS

POLÍTICA DE POSCONSUMO

En Renal Medical Marketing, asumimos la responsabilidad ambiental en todas nuestras operaciones. Parte fundamental de este compromiso es la gestión adecuada de los envases y empaques de plástico y cartón que utilizamos en nuestros productos. Reconocemos la imposibilidad de devolución para su reutilización. Sin embargo, estamos firmemente comprometidos a implementar medidas que minimicen su impacto ambiental al final de su vida útil.

Nuestra política de posconsumo se enfoca en educar a nuestros clientes y partes interesadas sobre cómo disponer correctamente de estos materiales. Para lograr este objetivo, proporcionamos información clara y precisa sobre cómo desechar los residuos de manera adecuada. Esta información está disponible para su descarga en nuestra página web dedicada a la sostenibilidad, accesible a través del enlace <https://www.renal-medical.com/sostenibilidad/>. Alternativamente, nuestro equipo de ventas está preparado para suministrar esta información directamente a aquellos que lo requieran.

Creemos que la concienciación y la educación son pasos fundamentales hacia un futuro más sostenible. Por lo tanto, estamos comprometidos a seguir mejorando y ampliando nuestras iniciativas de sostenibilidad en todas las áreas de nuestra empresa.

Gerencia Comercial

Gerencia de Planta - DT

Jefe Control de Calidad e Inspección

Jefe de Logística