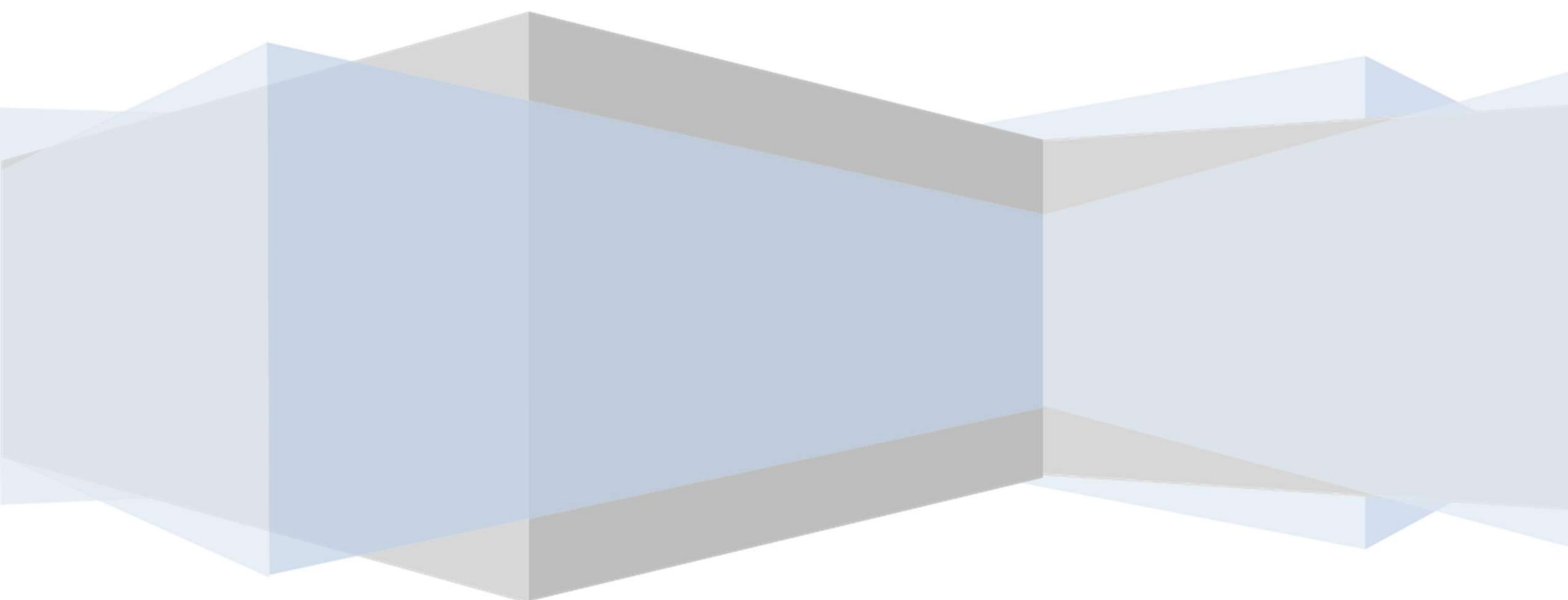




POLITICA DE DEVOLUCIONES

Código: OST-LST-17 V:2



	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	CÓDIGO	OST-LST-17
		VERSIÓN	002
		FECHA	25/08/2025
		PÁGINA	2 de 3

OSTEONORTE S.A.S., es una compañía especializada en el suministro de Dispositivos Médicos de alta calidad para el sector salud, contamos con un portafolio integral que incluye soluciones en osteosíntesis (línea de trauma, clavos intramedulares, fijación externa), productos osteobiológicos, reemplazos articulares y medicina deportiva.

Nos destacamos por una operación logística eficiente que garantiza la trazabilidad, integridad y eficacia de los productos con un enfoque en la sostenibilidad ambiental y la gestión integral del riesgo, por lo anterior, en virtud de la gestión segura que deben tener los dispositivos médicos, **OSTENORTE S.A.S.**, ha establecido los siguientes **lineamientos para la gestión de devolución** de sus productos:

1. Condiciones puntuales para la devolución:

- Se aceptarán devoluciones de productos no utilizados, en su empaque original, sin alteraciones ni daños, por defectos de fábrica y que no hayan superado su fecha de vencimiento.
- No se aceptan devoluciones de productos estériles o productos osteobiológicos una vez entregados, salvo en casos de error logístico comprobable o defecto de fabricación.
- Toda solicitud de devolución debe realizarse dentro de los **10 días calendario** posteriores a la entrega del producto.
- El cliente debe asumir los costos de envío y preservar las condiciones del transporte para proteger la integridad del producto de acuerdo a indicaciones del fabricante.

2. ¿Qué debo hacer para solicitar una devolución a OSTENORTE S.A.S.?

- Enviar la solicitud por escrito al correo c.almacen@osteonorte.com incluyendo número de remisión, lote, referencia del producto, fecha de vencimiento, motivo de la devolución y fotografías si aplica.
- El equipo de dirección técnica y calidad evaluará la solicitud en un plazo de 5 días hábiles.
- En caso de aprobación, se coordinará con el cliente para que este envíe el producto y se emitirá una nota crédito o cambio según corresponda.

3. Excepciones y Restricciones

- No se aceptan devoluciones de productos que hayan sido modificados, reparados o alterados por el cliente o por terceros no autorizados por OSTEONORTE S.A.S.
- No se aceptan devoluciones de productos que hayan sido utilizados para fines distintos a su propósito original o que presenten señales de mal uso, daño accidental, o manipulación incorrecta.

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la Listado Maestro para consulta.

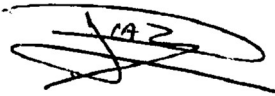
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	CÓDIGO	OST-LST-17
		VERSIÓN	002
		FECHA	25/08/2025
		PÁGINA	3 de 3

- Los productos personalizados o fabricados a medida, como aquellos que son solicitados de acuerdo a especificaciones del cliente, no son elegibles para devolución, salvo que presenten defectos de fabricación.

¡Nuestro compromiso con el medio ambiente!

La gestión de los productos devueltos que requieran disposición final, se ejecuta a través de nuestro proceso para el tratamiento de producto no conforme, el cual se aplica bajo practicas responsables que minimizan el impacto ambiental.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES
Versión #2 –25 DE AGOSTO DE 2025



JUAN CARLOS DÍAZ MARTINEZ
REPRESENTANTE LEGAL
OSTEONORTE S.A.S.

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la Listado Maestro para consulta.