



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 nuestros clientes y garantizar el cumplimiento de nuestros protocolos organizacionales, lineamientos legales y requerimientos comerciales, **RENAL MEDICAL MARKETING LIMITADA** ha desarrollado el presente documento. En él se establecen los lineamientos generales 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 ÓRDENES DE COMPRA

Toda solicitud de compra dirigida a la compañía deberá estar soportada por escrito y enviada a través de los canales oficiales, preferiblemente al correo electrónico **ventas@renal-medical.com**, y dirigida al **Asesor Comercial asignado**.

La solicitud debe incluir de forma clara y completa la siguiente información:

- Descripción del producto (incluyendo referencias, si aplica)
- Cantidad solicitada
- Valor unitario
- IVA u otros impuestos aplicables
- Valor total de la solicitud
- Lugar y fecha estimada de entrega

Para que la solicitud sea procesada de manera inmediata, el cliente deberá tener su cartera al día o haber realizado el pago correspondiente, el cual debe ser confirmado por la compañía. Una vez recibida y validada la solicitud, será programada para despacho en un plazo máximo de **dos (2) días hábiles**, salvo que existan inconsistencias en la cartera. En tal caso, el proceso se podrá ver retrasado hasta que la deuda vencida sea cancelada en su totalidad.

CONDICIONES COMERCIALES

En **RENAL MEDICAL MARKETING LIMITADA** estamos comprometidos con facilitar el relacionamiento comercial a través de nuestro portafolio de dispositivos médicos. Por ello, se han establecido lineamientos claros para la evaluación de crédito nacional e internacional, minimizando los tiempos de otorgamiento.

Si un cliente desea solicitar crédito o modificar sus condiciones comerciales, deberá enviar una solicitud por escrito al asesor comercial asignado o a alguno de los siguientes correos:

- **tesoreriayc@renal-medical.com**
- **ventas@renal-medical.com**
- **aux.tesoreria@renal-medical.com**

Una vez recibida la solicitud, se informará al cliente sobre la documentación necesaria para iniciar el

análisis correspondiente, según el caso.

Como práctica estándar, **RENAL MEDICAL MARKETING LIMITADA** establece que los clientes sin vínculo comercial previo deberán realizar, en lo posible, **al menos tres (3) compras de contado** antes de acceder a condiciones de crédito. Las condiciones para el otorgamiento de precios, descuentos y créditos se definen a partir de un análisis detallado de la relación comercial con cada cliente, considerando su estabilidad financiera y diversas variables micro y macroeconómicas.

Además, gestionamos de manera eficiente solicitudes a través de canales digitales, facilitando un mayor acercamiento con los clientes interesados en obtener crédito o modificar sus condiciones comerciales:

- **WhatsApp Business:** +57 313 8725064
- **Correo corporativo**
- **Página web:** www.renal-medical.com

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, como se indica en el Anexo No 1 “Tiempos de Entrega Despachos Nacional”, Tabla 2 “Promesa de entrega pedidos en las diferentes ciudades”.

Los 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 sobre la evolución del pedido o este último podrá solicitar directamente información al respecto a los correos electrónicos j.logistica@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 deben 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.
- 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 alternatively 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 que serán cubiertos por el cliente. El número de auxiliares de descargue es conforme al tamaño del pedido y quedan determinados como se indica en el Anexo No 1 "Tiempos de Entrega Despachos Nacional", Tabla 1 "Numero de auxiliares para descargue", adicionalmente, el manejo logístico de Renal Medical Marketing se realiza hasta el punto de descargue y, ni Renal Medical ni el personal de la empresa transportadora manejarán 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 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

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 Marketing Limitada ha definido dependiendo del peso, tipo de producto, calibre de cajas, etc.:

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



RENAL MEDICAL

SU ALIADO INCANSABLE EN LA BÚSQUEDA DE SALVAR VIDAS

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 Limitada 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.

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://renal-medical.com/politicas/Posconsumo>.

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.



RENAL MEDICAL

SU ALIADO INCANSABLE EN LA BÚSQUEDA DE SALVAR VIDAS

Gerencia Comercial

Gerencia de Planta - DT

Jefe Control de Calidad e Inspección

Jefe de Logística

COPIA NO CONTROLADA

1. NÚMERO DE AUXILIARES PARA EL DESCARGUE DE PEDIDOS DEL CLIENTE

CANTIDAD DE CAJAS APROX.	PESO APROX. EN KILOS	TIPO DE VEHICULO	CANTIDAD DE AUXILIARES
1 a 100	HASTA 2500	NHR	1
101 a 200	HASTA 5000	TURBO	2
201 a 300	HASTA 8500	SENCILLO	3

Tabla No. 1 Numero de auxiliares para descargue.

2. PROMESA DE ENTREGA DESPACHOS MASIVOS A CLIENTES

DEPARTAMENTO	CIUDAD	TIEMPO DE ENTREGA	DIAS
ANTIOQUIA	Apartadó	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
	Bello	24 a 48 HORAS	1 a 2 DIAS
	Envigado		
	Itagüí		
	La Estrella		
	Medellín		
	Rionegro		
ATLANTICO	Barranquilla	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
	Sabanalarga		
	Soledad		
BOLIVAR	Cartagena	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
	El Carmen De Bolívar		
	Magangué		
BOYACA	Duitama	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
	Tunja	24 a 48 HORAS	1 a 2 DIAS
CALDAS	Manizales	24 a 48 HORAS	1 a 2 DIAS
CAQUETA	Florencia	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
CASANARE	Yopal	24 a 48 HORAS	1 a 2 DIAS
CAUCA	Popayán	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
CESAR	Valledupar	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
CHOCO	Quibdó	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
CORDOBA	Lorica	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
	Monte Líbano		

	Montería		
CUNDINAMARCA	Bogotá	24 HORAS	1 DIA
	Chía		
	Facatativá		
	Funza		
	Fusagasugá	24 a 48 HORAS	1 a 2 DIAS
	Soacha	24 HORAS	1 DIA
	Zipaquirá		
GUAJIRA	Maicao	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
	Riohacha	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
HUILA	Neiva	24 a 48 HORAS	1 a 2 DIAS
	Pitalito	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
MAGDALENA	Santa Marta	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
META	Villavicencio	24 a 48 HORAS	1 a 2 DIAS
NARIÑO	Pasto	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
NORTE DE SANTANDER	Cúcuta	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
	Ocaña	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
QUINDIO	Armenia	24 a 48 HORAS	1 a 2 DIAS
RISARALDA	Dosquebradas	24 a 48 HORAS	1 a 2 DIAS
	Pereira		
SANTANDER	Barrancabermeja	24 a 48 HORAS	1 a 2 DIAS
	Bucaramanga		
	Floridablanca		
SUCRE	Sincelejo	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
TOLIMA	Espinal	24 a 48 HORAS	1 a 2 DIAS
	Honda	48 a 72 HORAS	2 a 3 DIAS
	Ibagué	24 a 48 HORAS	1 a 2 DIAS
VALLE	Cali	24 a 48 HORAS	1 a 2 DIAS

Tabla 1. Promesa de entrega pedidos en las diferentes ciudades