BIOADVANCE DISPOSITIVOS E INNOVACIONES MÉDICAS S.A. DE C.V.		TIPO: POLÍTICA	
TÍTULO: POLÍTICA DE DEVOLUCIONES POR DISCREPANCIAS DE PRODUCTO ENTREGADO		CÓDIGO:	POL-AT-02-00
		VERSIÓN:	00
		VIGENTE A PARTIR DE:	ene/26
		FECHA DE LÍMITE DE USO:	ene/31
		PRÓXIMA REVISIÓN:	oct/30
		SUSTITUYE A:	NUEVO

	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
NOMBRE	Alejandra Pérez Esquivel	Bryan Ortega González	Julio Enrique Moreno Castro
PUESTO	Químico Analista de Documentación	Jefe de Operaciones y Logística	Director general
FIRMA			

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y condiciones para gestionar las devoluciones de dispositivos médicos surtidos incorrectamente atribuibles a **Bioadvance México** o solicitudes incorrectas por el cliente.

II. ALCANCE

Aplica a todos los clientes, sin distinción de modelo de negocio, ubicación geográfica y será válida exclusivamente para devoluciones originadas por errores de surtido en la entrega de dispositivos médicos, instrumentales e implantes distribuidos por la empresa.

III. ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

- **CLIENTES FORÁNEOS:** Se declaran Clientes foráneos a aquellos que ocupan el servicio de paquetería y pueden estar ubicados fuera de: Ciudad de México, Guadalajara y zona metropolitana.
- **CLIENTES LOCALES:** Se considera Cliente local a aquellos que no ocupan un servicio de paquetería. Pueden estar ubicados en Ciudad de México, Guadalajara y zona metropolitana.

ESTA INFORMACIÓN ES DE CARÁCTER CONFIDENCIAL, PARA USO EXCLUSIVO DE **BIOADVANCE DISPOSITIVOS E INNOVACIONES MÉDICAS S.A. DE C.V.**
ESTÁ PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN TOTAL O PARCIAL, SIN PREVIA AUTORIZACIÓN.

- **DISPOSITIVOS MÉDICOS:** A la sustancia, mezcla de sustancias, material, aparato o instrumento (incluyendo el programa de informática necesario para su apropiado uso o aplicación), empleado solo o en combinación en el diagnóstico, monitoreo o prevención de enfermedades en humanos o auxiliares en el tratamiento de estas y de la discapacidad, así como los empleados en el reemplazo, corrección, restauración o modificación de la anatomía o de procesos fisiológicos humanos. Los dispositivos médicos incluyen a los productos de las siguientes categorías: equipo médico, prótesis, órtesis, ayudas funcionales, agentes de diagnóstico, insumos de uso odontológico, materiales quirúrgicos, de curación y productos higiénicos.

IV. RESPONSABILIDADES

ÁREAS	RESPONSABILIDAD
Comercial	- Notificar al área de Atención al Cliente las necesidades de devoluciones por error de surtido que el Cliente solicite.
Atención al Cliente	- Evaluar las necesidades reportadas por el Cliente de devoluciones en cada caso particular y tomar decisiones con base en la presente política.
Especialista de Producto	- Dictaminar los instrumentales
Almacén General	- Pasar a módulo de facturación las piezas faltantes
Legal	- Llevar a cabo el dictamen final para la negociación con el Cliente para aquellos productos que vayan para una devolución de instrumentales
Facturación y Cobranza	- Aplicar la factura o nota de crédito correspondiente y realizar la debida notificación al área de Operaciones, Comercial y Legal. - Notificar el pago que realiza el cliente sobre esta misma factura de daños.
Control Interno	- Realizar la verificación física de los implantes devueltos para asegurar el cumplimiento de la calidad y conformidad del producto.
Activo Fijo/Inteligencia Comercial	- Compartir el listado de instrumentales al área Legal

ESTA INFORMACIÓN ES DE CARÁCTER CONFIDENCIAL, PARA USO EXCLUSIVO DE **BIOADVANCE DISPOSITIVOS E INNOVACIONES MÉDICAS S.A. DE C.V.**
ESTÁ PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN TOTAL O PARCIAL, SIN PREVIA AUTORIZACIÓN.

V. DESARROLLO

CONDICIONES PARA DEVOLUCIÓN POR ERROR EN SURTIDO

Bioadvance México reconoce que, de manera excepcional, puede incurrir en errores durante el proceso de surtido, entendidos estos como cualquier discrepancia entre lo solicitado en la Orden de Compra confirmada y lo efectivamente entregado al Cliente. Dichos errores no eximen al Cliente de cumplir con los lineamientos, plazos y condiciones establecidos en la presente política, ni liberan a la empresa de observar los requisitos regulatorios aplicables.

En caso de que se demuestre que el material entregado fue incorrecto o se encuentre dañado (ya sea el empaque o la pieza misma) sin haber tenido manipulación por parte del cliente; **Bioadvance México** se hace responsable del 100% del importe del material erróneo y debe realizar el cambio por el material correcto solicitado por el cliente.

5.1. Algunos motivos que ameritan devolución por error son los siguientes:

5.1.1 Error de surtido

Se consideran los siguientes casos:

- Entrega de un producto distinto al solicitado.
- Lote o fecha de caducidad no acordados, cuando resulte aplicable.
- Cantidad entregada distinta a la indicada en la Orden de Compra.

5.1.2 Empaque dañado

Se considera empaque dañado cuando el envase o embalaje de un producto pierde su integridad, funcionalidad o apariencia, de forma que puede afectar la protección, seguridad, calidad o aceptación comercial del producto.

5.1.3 Producto dañado (pieza funcional)

Todo producto que se demuestre presenta daños y/o no es funcional sin haber tenido manipulación por parte del cliente.

5.2. Condiciones generales de procedencia

Para que una devolución por error de surtido sea considerada procedente, deberán cumplirse de manera estricta las siguientes condiciones:

- En el caso de dispositivos médicos estériles, el sello de esterilidad deberá permanecer intacto.
- El producto no deberá haber sido sometido a condiciones inadecuadas de almacenamiento, manipulación o transporte.
- La solicitud de devolución deberá realizarse dentro de los plazos establecidos en esta política.
- El Cliente deberá proporcionar la información completa que permita la correcta identificación y trazabilidad del producto.

ESTA INFORMACIÓN ES DE CARÁCTER CONFIDENCIAL, PARA USO EXCLUSIVO DE **BIOADVANCE DISPOSITIVOS E INNOVACIONES MÉDICAS S.A. DE C.V.**
ESTÁ PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN TOTAL O PARCIAL, SIN PREVIA AUTORIZACIÓN.

- El Cliente tiene la responsabilidad de confirmar dentro del plazo establecido, la recepción de la guía, vía correo electrónico.

Solicitud de devolución por error de surtido

6.1 Plazos para notificación de error

El Cliente deberá notificar el error de surtido dentro de los siguientes plazos, contados a partir de la recepción del producto:

- **Clientes locales: máximo cuarenta y ocho (48) horas.**
- **Clientes foráneos: máximo setenta y dos (72) horas.**

Información requerida

Para la validación de la devolución, el Cliente deberá enviar al área de Atención al Cliente, como mínimo, la siguiente información:

- Relación detallada de las piezas o productos a devolver (implantes/Instrumental), especificando códigos, descripciones, lotes, caducidades, cantidades y número de entrega.
- Evidencia fotográfica y/o video corto del estado de los empaques
- Adjuntar copia de la factura original de compra correspondiente o entrega, según aplique.

NOTA I: La Devolución de los Dispositivos Médicos será aplicable una vez que estos se encuentren en las instalaciones del Almacén correspondiente, cabe destacar que no se considerará algún tipo de excepción donde primero se realice la entrega del Dispositivo Médico a los Clientes y, después, estos realicen el contra envío del Dispositivo Médico que se desee devolver / reemplazar.

6.2 Evaluación técnica de la devolución (implante/Instrumental)

6.2.1. Todo producto devuelto estará sujeta a una evaluación técnica interna por parte de **Bioadvance México** por el Especialista de producto/técnico quirúrgico y/o inspector de calidad.

6.2.2. Se emitirá un dictamen técnico que acredite la integridad del implante, condiciones de empaque, caducidad y trazabilidad y se comprobará el cumplimiento de las condiciones establecidas.

6.3. Evaluación y autorización de la devolución

El área de Atención al Cliente evaluará si la solicitud es procedente conforme al plazo y políticas internas. Ningún producto deberá ser devuelto sin contar con la autorización previa y por escrito de **Bioadvance México**.

Consideraciones Finales

Bioadvance México se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de devolución que no cumpla los criterios aquí establecidos, o bien, cuando los productos representen un riesgo sanitario, comercial o técnico.

ESTA INFORMACIÓN ES DE CARÁCTER CONFIDENCIAL, PARA USO EXCLUSIVO DE **BIOADVANCE DISPOSITIVOS E INNOVACIONES MÉDICAS S.A. DE C.V.**
ESTÁ PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN TOTAL O PARCIAL, SIN PREVIA AUTORIZACIÓN.

*La presente política no genera derechos adquiridos, ni puede ser interpretada como una obligación continua de **Bioadvance México** en futuras operaciones.*

7.1. El Cliente debe canalizar la solicitud del cambio del material recibido por medio de su Representante Comercial asignado, o bien, por medio del área de Atención al Cliente mediante los siguientes medios de contacto:

Correo: atencionaclientes@bioadvance.com.mx

Número telefónico: 5569526950 EXT: 002, 005, 007, 008, 011, 019

7.2. **Vigencia y modificaciones de la política**

Bioadvance México se reserva el derecho de modificar la presente política de devoluciones en cualquier momento y sin previo aviso. La versión vigente y de observancia obligatoria será la última publicada en el sitio web oficial de **Bioadvance México**. Se recomienda a los clientes consultar periódicamente la versión más reciente para conocer los términos actualizados.

VI. REFERENCIAS

N/A

VII. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIONES
05/Ene/26	1. Se divide política *POL-AT-01-04* para una mejor compresión de los distintos modelos de negocio para devoluciones. 2. Generación de la política *POL-LE-02-00 "POLÍTICA PARA DEVOLUCIONES POR DISCREPANCIAS DE PRODUCTO ENTREGADO".*

VIII. FIRMAS DE CONOCIMIENTO

NOMBRE	PUESTO	ÁREA	FIRMA
Ashley German Lazcano Ávila	Jefe de asuntos legales y regulatorios	Asuntos legales y regulatorios	

IX. ANEXOS

N/A

ESTA INFORMACIÓN ES DE CARÁCTER CONFIDENCIAL, PARA USO EXCLUSIVO DE **BIOADVANCE DISPOSITIVOS E INNOVACIONES MÉDICAS S.A. DE C.V.**
ESTÁ PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN TOTAL O PARCIAL, SIN PREVIA AUTORIZACIÓN.

Registro del consentimiento	Sellos de tiempo
DIANA HERNANDEZ (dhernandez@bioadvance.com.mx) creó el documento - con dirección IP **189.203.37.129**	**Jan 14, 2026, 14:08:10 CST**
Solicitud de firma enviada a **Alejandra Pérez Esquivel (aesquivel@bioadvance.com.mx)**	**Jan 14, 2026, 14:09:22 CST**
Solicitud de firma enviada a **Ashley Germán Lazcano Ávila (abogadocorporativo@bioadvance.com.mx)**	**Jan 14, 2026, 14:09:22 CST**
Solicitud de firma enviada a **Bryan Ortega González (bryan@bioadvance.com.mx)**	**Jan 14, 2026, 14:09:22 CST**
Solicitud de firma enviada a **Julio Enrique Moreno Castro (jmoreno@bioadvance.com.ar)**	**Jan 14, 2026, 14:09:22 CST**
Alejandra Pérez Esquivel (aesquivel@bioadvance.com.mx) firmó el documento - con dirección IP **189.203.37.129**	**Jan 14, 2026, 15:58:23 CST**
Bryan Ortega González (bryan@bioadvance.com.mx) firmó el documento - con dirección IP **187.251.240.154**	**Jan 15, 2026, 11:44:50 CST**
Ashley Germán Lazcano Ávila (abogadocorporativo@bioadvance.com.mx) firmó el documento - con dirección IP **187.251.240.154**	**Jan 15, 2026, 11:56:51 CST**
Julio Enrique Moreno Castro (jmoreno@bioadvance.com.ar) firmó el documento - con dirección IP **187.251.240.154**	**Jan 15, 2026, 12:00:54 CST**
Documento certificado por Advantage Security, S de RL de CV como **Prestador de Servicios de Certificación** autorizado por la **Secretaría de Economía** en cumplimiento a la **NOM 151**	**Jan 15, 2026, 12:00:55 CST**
Documento encriptado e integrado a Blockchain privada para integridad de documento garantizada en: **https://app.weetrust.mx/validation**	**Jan 15, 2026, 12:00:55 CST**

EDI: Njk2N2Y3YTIjMzRlMmIwMDJhNGM1MTA5

Firmado con weetrust