

BIOADVANCE DISPOSITIVOS E INNOVACIONES MÉDICAS S.A. DE C.V.		TIPO: POLÍTICA	
TÍTULO: POLÍTICA PARA DEVOLUCIONES POR MODELO DE CONSIGNA		CÓDIGO:	POL-LE-01-00
		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	Nayeli Flores Lozano	Ashley German Lazcano Ávila	Julio Enrique Moreno Castro
PUESTO	Abogada Especialista	Jefe de Asuntos Legales y Regulatorios	Director general
FIRMA			

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y condiciones generales para la devolución de los Dispositivos Médicos provistos por **Bioadvance México** a sus Clientes Consignatarios.

II. ALCANCE

A todas las áreas involucradas dentro de la notificación, operación y toma de decisiones en la devolución de los Dispositivos Médicos, así como a los Clientes Consignatarios.

III. ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

- CLIENTES CONSIGNATARIOS FORÁNEOS:** Se declaran Clientes foráneos a aquellos que requieran de un servicio de paquetería y pueden estar ubicados fuera las siguientes ubicaciones: Ciudad de México, Guadalajara y zona metropolitana.
- CLIENTES CONSIGNATARIOS 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.
- CONTRATO DE CONSIGNA:** Es el contrato por virtud del cual, una persona denominada consignante transmite la disponibilidad y no la propiedad de uno o varios bienes muebles, a otra persona denominada consignatario, para que le pague un precio por ello en caso de

venderlos en el término establecido, o se los restituya en caso de no hacerlo. (Este contrato aplica únicamente para implantes).

- **COMODATO:** Contrato mediante el cual BIOADVANCE DISPOSITIVOS E INNOVACIONES MÉDICAS, S.A. DE C.V. entrega en préstamo, a los clientes eventuales y/o sus distribuidores; instrumental médico, para su uso temporal en procedimientos quirúrgicos específicos, donde **Bioadvance México** conserva en todo momento la propiedad del mismo.
- **DEVOLUCIÓN:** Es la acción de devolver un bien comprado al vendedor a cambio de un reembolso o reemplazo.
- **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 las mismas 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	<ul style="list-style-type: none"> - Notificar al área de Atención al Cliente acerca de las necesidades de devoluciones que el Cliente solicite.
Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Dictaminar los instrumentales.
Almacén General	<ul style="list-style-type: none"> - Pasar a módulo de facturación las piezas faltantes.
Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Llevar a cabo el dictamen final para la negociación con el Cliente para aquellos productos que vayan para una devolución de instrumentales.
Facturación	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar la factura correspondiente y realizar la debida notificación al área Legal. - Notificar el pago que realiza el cliente sobre esta misma factura de daños.
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

V. DESARROLLO

Disposiciones Generales para devolución

En ninguna circunstancia **Bioadvance México** se verá obligado a devolver el importe total o parcial de los Dispositivos Médicos entregados.

BIOADVANCE DISPOSITIVOS E INNOVACIONES MÉDICAS, S.A. DE C.V. es una empresa dedicada a la comercialización e importación de dispositivos médicos (implantes ortopédicos, prótesis, injertos, etc.). El presente documento establece la política formal de devoluciones aplicable a todas las transacciones de la compañía. Se aclara que la emisión de la factura correspondiente a la venta de cualquier producto configura la celebración de un contrato de compraventa. En consecuencia, una vez facturados los productos, **Bioadvance México** no está jurídicamente obligado a aceptar devoluciones.

5.1. Ventas por reposición / clientes con consigna.

Bioadvance México otorgará cambios en las piezas únicamente por las razones siguientes:

5.1.1. POR FECHA PRÓXIMA A CADUCAR.

En caso de que el material se encuentre próximo a caducar, **Bioadvance México** debe realizar el cambio de dicho material por la misma pieza con caducidad mayor a 2 años. Lo anterior aplicará bajo las siguientes restricciones de fecha de caducidad, calculadas a partir del día en que se reciba físicamente el producto para su solicitud de cambio:

- Producto con fecha de caducidad mayor o igual a 1 año: **Bioadvance México** se hace responsable del 100% del importe del material.
- Producto con fecha de caducidad de 6 meses a 1 año: **Bioadvance México** se hace responsable únicamente del 65% del importe total del material. El 35% adicional deberá ser cubierto por el Cliente.
- Producto con fecha de caducidad menor a 6 meses: el Cliente se hace responsable del 100% del importe del material.

5.1.2. POR BAJA ROTACIÓN

- Esta condición de canje aplica únicamente a productos con clasificación dentro de la rotación **B** y **C** (cliente de media y baja rotación).
- Para los artículos de baja rotación, los productos deberán encontrarse en condiciones óptimas de empaque y contar con una caducidad mayor a 2 años.
- El material deberá haber sido facturado dentro de un plazo de 12 meses.

- Para concretar la compra efectiva, deberá generarse una solicitud extraordinaria por un importe al menos 30% superior al valor de la petición de canje.

Solicitud de devolución para Implantes

6.1. Para tramitar una devolución, el cliente deberá:

6.1.1. Remitir a Bioadvance México:

- Relación detallada de las piezas o productos a devolver (implantes), especificando códigos, descripciones, lotes, cantidades, caducidades 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.

La solicitud de devolución para Implantes deberá canalizarse exclusivamente a través del área de Atención al Cliente de **Bioadvance México** o del representante de ventas asignado.

El área de Atención al Cliente será responsable de compartir con el cliente el formato *POL/AT/01-01 RETORNO DE PRODUCTOS*. La entrega del formato debidamente requisitado por parte del cliente será un requisito indispensable para dar inicio al trámite de devolución.

Toda documentación e información requerida debe presentarse por escrito antes de iniciar el proceso de devolución. El proceso de devolución comenzará únicamente a partir de la recepción física del material en las instalaciones de **Bioadvance México**.

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 de Implantes

- 6.2.1. Toda solicitud de devolución estará sujeta a una evaluación técnica interna por parte de **Bioadvance México** por Especialistas 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.
- 6.2.3. La devolución solo procederá si **Bioadvance México** emite una autorización expresa y por escrito.
- 6.2.4. En ausencia de dicha autorización, la devolución será rechazada y los productos serán devueltos al cliente.

Solicitud de devolución para Instrumentales

- 7.1. Una vez que el área Legal emita la notificación correspondiente para la devolución de instrumentales, el Cliente contará con **un plazo de diez (10) días hábiles** para el retorno de los mismos, contados a partir de la fecha de dicha notificación, periodo durante el cual deberá asegurar su correcta gestión, resguardo y entrega, conforme a las condiciones previamente comunicadas.
- 7.2. En caso de incumplimiento del plazo estipulado, **Bioadvance México** estará facultado para aplicar lo dispuesto en la cláusula decimoquinta, segundo párrafo, del contrato de comodato, que establece lo siguiente:

"El incumplimiento por parte de "EL COMODATARIO" a devolver "los equipos" le traerá como consecuencia pagar a "EL COMODANTE" por renta diaria una cantidad de \$ 2.000.00 (dos mil pesos 00/100 m.n.), comenzando a generarse dicha renta desde el día siguiente a que venció el plazo para la devolución de los "equipos" y cesará de generarse el cargo hasta que "EL COMODATARIO" entregue el bien, lo anterior sin menoscabo de todos los demás conceptos que llegue a adeudar "EL COMODATARIO"

7.3. Evaluación técnica de Instrumental

- 7.3.1. Una vez recibido el instrumental en las instalaciones de **Bioadvance México**, los Especialistas de Producto llevarán a cabo una revisión técnica detallada de cada equipo.
- 7.3.2. En caso de que de dicha revisión se identifique daño total o parcial, o bien faltantes, atribuibles al mal uso, negligencia o al periodo en que el instrumental permaneció bajo resguardo del responsable, se emitirá el dictamen técnico correspondiente. Con base en dicho dictamen, se procederá a la facturación de las piezas y/o equipos afectados, la cual deberá ser cubierta conforme a los términos y condiciones contractuales aplicables.

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.

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

- 8.1. 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

8.2. 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.

Retorno de Dispositivos Médicos

9.1. El procedimiento para retornar los Dispositivos Médicos se encuentra documentado en el numeral 10.4 *Procedimiento de reclamo*, incisos a, b y c, que se encuentran en el contrato de comodato correspondiente.

VI. REFERENCIAS

- F-POL/AT/01-01 RETORNO DE PRODUCTOS

VII. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIONES
05/Ene/26	1. Se divide política <i>POL-AT-01-04</i> para una mejor compresión de los distintos modelos de negocio para devoluciones. 2. Generación de la política <i>POL-LE-02-00 “POLÍTICA PARA DEVOLUCIONES”</i> .

III. FIRMAS DE CONOCIMIENTO

NOMBRE	PUESTO	ÁREA	FIRMA
Bryan Ortega González	Jefe de Operaciones y Logística	Almacén General y Cirugías/Atención al Cliente CDMX	

IV. ANEXOS

N/A

DIANA HERNANDEZ (dherandez@bioadvance.com.mx) creó el documento - con dirección IP 189.203.37.129	Jan 14, 2026, 14:18:18 CST
Solicitud de firma enviada a Nayeli Flores Lozano (abogado@bioadvance.com.mx)	Jan 14, 2026, 14:20:26 CST
Solicitud de firma enviada a Ashley Germán Lazcano Ávila (abogadocorporativo@bioadvance.com.mx)	Jan 14, 2026, 14:20:26 CST
Solicitud de firma enviada a Bryan Ortega González (bryan@bioadvance.com.mx)	Jan 14, 2026, 14:20:26 CST
Solicitud de firma enviada a Julio Enrique Moreno Castro (jmoreno@bioadvance.com.ar)	Jan 14, 2026, 14:20:26 CST
Nayeli Flores Lozano (abogado@bioadvance.com.mx) firmó el documento - con dirección IP 187.251.240.154	Jan 14, 2026, 14:49:28 CST
Ashley Germán Lazcano Ávila (abogadocorporativo@bioadvance.com.mx) firmó el documento - con dirección IP 187.251.240.154	Jan 14, 2026, 15:26:04 CST
Bryan Ortega González (bryan@bioadvance.com.mx) firmó el documento - con dirección IP 187.251.240.154	Jan 15, 2026, 11:45:45 CST
Julio Enrique Moreno Castro (jmoreno@bioadvance.com.ar) firmó el documento - con dirección IP 187.251.240.154	Jan 15, 2026, 12:01:37 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, 12:01:39 CST
Documento encriptado e integrado a Blockchain privada para integridad de documento garantizada en: https://app.weetrust.mx/validation	Jan 15, 2026, 12:01:39 CST