

Política de Devoluciones	
Clave: POL-CAL-04	Versión: 02
Emisión: 13/07/2026	Calidad
Revisión: 13/07/2029	Página 1 de 3



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

OBJETIVO: Establecer reglas y condiciones claras para la devolución de productos o servicios, garantizando la satisfacción del cliente

CLÁUSULAS

PRIMERA: Esta política aplica para todos los clientes de Instrumentos y Accesorios Automatizados S.A. de C.V., Sonomedics S.A de C.V, Abastecedora Higiénica de Sonora S.A de C.V y Especialistas de Manufactura Médica S.A de C.V.

SEGUNDA: Los clientes pueden solicitar una devolución dentro de las 48 horas posteriores a la recepción del producto una vez pasado este periodo no se aceptarán.

TERCERA: Para que una devolución de mercancía sea aceptada, deberá de cumplir con los siguientes parámetros:

- Estar en su estado original, sin usar y con todas sus etiquetas.
- Incluir el empaque original y todos los accesorios.
- Sin marcas, tachones, abolladuras o cualquier otro daño al producto.
- No contener etiquetas ajenas a la empresa.

CUARTA: Los productos que no serán elegibles para su devolución serán los siguientes:

- Productos personalizados.
- Artículos en oferta o con descuento.

QUINTA: El Asesor Comercial deberá de dar a conocer las características de los productos, en caso de que el cliente se haya equivocado de producto u otro error, el cliente correrá con todos los gastos correspondientes, siempre y cuando el producto cumpla con lo descrito en la Cláusula Tercera.

SEXTA: En caso de existir algún error por parte de alguna de las empresas del Grupo Yoemed, será la empresa que deberá de cubrir con los gastos.

SÉPTIMA: En caso de que el cliente no cuente con un servicio de paquetería propio o designado, la empresa podrá ofrecer cotizaciones con diferentes proveedores de mensajería y transporte, a elección del cliente. No obstante, la empresa no se hace responsable por daños, pérdidas, retrasos o cualquier otra afectación al producto derivada del manejo, traslado o servicio brindado por la paquetería seleccionada, quedando dicha responsabilidad exclusivamente bajo el proveedor de transporte elegido.

SÉPTIMA BIS: En caso de que el producto sufra daños durante el transporte por parte de la paquetería y el cliente solicite la reposición de este, el costo total de dicha reposición correrá por cuenta del cliente. La reposición estará sujeta a la disponibilidad de inventario al momento de la solicitud, sin que la empresa adquiera obligación de garantizar la existencia inmediata del producto.



Abastecedora Higiénica de Sonora S.A. de C.V.
Calle Niños héroes, #521, Poniente, Col. Centro,
Cd. Otequén, Sonora, México, C.P. 85000.
Tel. (644) 235 1582



Instrumentos y Accesorios Automatizados S.A. de C.V.
Calle 1, #314, Col. Deportiva Pensil,
Def. Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11470.
Tel. (844) 413 0016



Sonomedics S.A. de C.V.
Calle Durango, #153, Centro, Urb. No. 3,
Cd. Otequén, Sonora, México, C.P. 85000.
Tel. (844) 415 0350



Especialistas de Manufactura Médica S.A. de C.V.
Calle Sufragio Efectivo, #1133-B, Col. Zona Norte,
Cd. Otequén, Sonora, México, C.P. 85040.
Tel. (844) 414 4185

Política de Devoluciones	
Clave: POL-CAL-04	Versión: 02
Emisión: 13/07/2026	Calidad
Revisión: 13/07/2029	Página 2 de 3



OCTAVA: Para solicitar canje o devolución por daños se tendrá el tiempo estipulado en la Segunda Cláusula y la empresa del Grupo Yoemed deberá de responder al cliente en las primeras 72 horas hábiles.

OCTAVA BIS: Una vez autorizado el canje o devolución, el cliente contará con un plazo máximo de siete (7) días naturales para recoger la mercancía correspondiente. Transcurrido dicho plazo sin que el canje haya sido recogido, la empresa no garantiza la disponibilidad del producto ni asume responsabilidad alguna por su conservación, resguardo o entrega posterior, sin que ello genere derecho a reclamación, reposición o reembolso.

OCTAVA TER: Una vez emitido y notificado el dictamen correspondiente, el cliente dispondrá de 30 (treinta) días naturales para aceptar el dictamen y realizar las acciones necesarias para la conclusión del proceso de devolución, reposición, reparación o cualquier otra resolución aplicable.

Si transcurrido dicho plazo el cliente no ha dado respuesta o no ha realizado las acciones requeridas para la atención del dictamen, la solicitud se considerará cerrada por vencimiento del plazo, por lo que la empresa no estará obligada a continuar con el trámite ni a atender la reclamación correspondiente

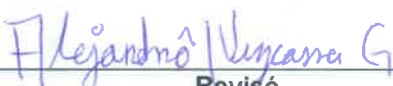
NOVENA: La responsabilidad llega hasta la entrega de producto dónde el cliente solicito el envío con la paquetería solicitada, en caso de que no haya revisión por parte del cliente y sea envía a otros destinos, la empresa se deslinda de cualquier responsabilidad con el estado del producto.

DÉCIMA: El cliente podrá solicitar la devolución de la mercancía únicamente si proporciona evidencia previa del defecto o error en el producto recibido. La evidencia deberá incluir fotografías o videos claros que muestren el estado del producto deberá de cumplir los parámetros descritos en la Cláusula Segunda. Nos reservamos el derecho de evaluar la evidencia antes de autorizar cualquier devolución, nota de crédito o reembolso que aplique con forme a la Cláusula Tercera.

UNDÉCIMA: En caso de que las Instituciones soliciten alguna devolución, el cliente tendrá 48 horas hábiles posterior a la solicitud para notificar a la empresa del Grupo Yoemed y esta debe de ser respaldada por evidencia de solicitud de la institución.

ATENTAMENTE


Elaboró
 Luis Gerardo Valenzuela Torrentera
 Auxiliar del SGC


Revisó
 Arturo Alejandro Vizcarra Gamboa
 Responsable del SGC


Autorizó
 Christian Norberto Girón Rey
 Líder Estratégico



Abastecedora Higiénica de Sonora S.A. de C.V.
 Calle Niños héroes, #521, Poniente, Col. Centro
 Cd. Obregón, Sonora, México, C.P. 85000.
 Tel. (644) 235 1582



Instrumentos y Accesorios Automatizados S.A. de C.V.
 Calle 1, #314, Col. Deportiva Pensil,
 Del. Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11470.
 Tel. (544) 413 0016



Sonomedics S.A. de C.V.
 Calle Durango, #153, Centro, Urb. No. 3,
 Cd. Obregón, Sonora, México, C.P. 85000
 Tel. (644) 415 0350



Especialistas de Manufactura Médica S.A. de C.V.
 Calle Sufragio Electivo, #1133-B, Col. Zona Norte,
 Cd. Obregón, Sonora, México, C.P. 85040.
 Tel. (644) 414 4195