

	POLITICA PARA DEVOLUCIONES Y GARANTIA	E-GMC-R-001
		Versión: 1
		SEP-2021
		1 DE 3

SALUDPASS SAS tiene como política garantizar a sus usuarios, la prestación de un óptimo servicio que satisfaga sus necesidades, por ello se aclara que se realizará la devolución o reintegro de dinero solo en caso que se cumpla con las condiciones establecidas en la presente política y dentro del límite de tiempo que se tenga establecido para la devolución. Todas las solicitudes serán recepcionadas, tramitadas y atendidas por nuestro equipo de Servicio de Información y atención al usuario (SIAU) a través de nuestra línea telefónica 7421492 - WhatsApp 31054833434, correos electrónicos lidersiau@saludpass.com.co o contacto@saludpass.com.co y en nuestras redes sociales.

Cabe señalar que estas políticas no afectan los derechos del cliente estipulados en la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor.

Circunstancia para realizar una devolución de dinero o reintegros.

1. **SALUDPASS SAS NO** se responsabiliza por la demora o dificultades que se presenten en el desplazamiento para la prestación de los domicilios, los cuales se pueden generar por causales como protestas, accidentes, represamientos, según la movilidad que se presenta en la ciudad que se preste el servicio o contingencia por orden público.
2. No se aceptan reclamos para devolución de dinero, después de 5 días calendario de haber sido tomada la muestra.
3. No da lugar a devoluciones de dinero a solicitudes por correcciones de datos como nombres, número de documentos de identidad o cualquier otro dato que se pueda corregir en el momento de la solicitud.
4. No se aceptan reclamaciones ni devoluciones de dinero cuando el usuario tenga dudas fundamentadas en presentimientos de la veracidad del resultado emitida por **SALUDPASS SAS**.
5. Dará lugar a la devolución del dinero, los casos en que se supere la promesa de tiempo estipulado por **SALUDPASS SAS**, para la entrega de resultados. En el evento de picos por el aumento de contagio por **COVID-19**, el tiempo del resultado aumentará 24 horas, sin que esto implique que se deba hacer devolución alguna del dinero.
6. En el caso que hubiese sido tomada la prueba en domicilio y aplique para la devolución de dinero solo se realizará la devolución del costo de las pruebas excepto lo correspondiente al valor de domicilio. Lo anterior debido a que su reserva excluye a otros usuarios de acceder al servicio, generando un costo administrativo para la Organización.
7. Si el usuario ya está agendado y decide desistir de realizarse las pruebas, deberá informar como mínimo 5 horas antes de realizarse las pruebas en sede, para lo cual solo podrá tener derecho a la devolución del 50% del valor del monto pagado, debido a que su reserva excluye a otros usuarios de acceder al servicio, generando un costo administrativo para la Organización

	POLITICA PARA DEVOLUCIONES Y GARANTIA	E-GMC-R-001
		Versión: 1
		SEP-2021
		2 DE 3

8. Para iniciar el proceso de estudio y validar si aplica para la devolución o no del dinero es deber del usuario informar a los siguientes correos electrónicos: lidersistia@saludpass.com.co o contacto@saludpass.com.co través de nuestra línea telefónica 7421492-WhatsApp 31054833434, tipo y número de documento, hora, fecha, sede o domicilio donde fue tomada la muestra.

Pasos para solicitudes de cambio o devolución:

Paso 1: El usuario debe reportar la No conformidad por el concepto de devolución o reintegro de dinero por el Servicio de Información y atención al usuario (SIAU) a través de redes sociales, correos electrónicos lidersistia@saludpass.com.co o contacto@saludpass.com.co o a través de la línea WhatsApp 31054833434.

Paso 2: Una vez efectuado el paso anterior, la solicitud pasará a un proceso de análisis de información que dura aproximadamente dos (2) días hábiles por el Líder/Asistente SIAU y este en conjunto con la Dirección Científica recopilarán la respectiva trazabilidad, desde el siguiente día de la recepción de la solicitud. En caso ocurriera una demora excepcional, Saludpass se contactará con el usuario para informarle.

Paso 3: **Saludpass SAS** informará acerca del proceso de aprobación o rechazo de la devolución, a través de la Dirección científica la cual emite y envía la carta al usuario, una vez sea informada a la Dirección Administrativa y financiera y está a su vez apruebe.

Paso 4: Si la devolución fue aceptada por la Dirección de Científica y Operativa se realiza una recopilación de los documentos anteriormente validados y autorizados por las respectivas áreas, emitiendo y dirigiendo dichos soportes al área contable para su debida contabilización y registro contable, una vez aprobados con visto bueno de la Dirección Administrativa y Financiera.

Paso 5 Una vez aprobado y contabilizado la aceptación por parte de **Saludpass SAS**. Se emite a tesorería donde debe validar la autorización del pago con el Vo Bo de la Dirección Administrativa y financiera, para así realizar la transacción y luego anexar el comprobante del pago a la carta de aceptación de devoluciones, con su respectiva trazabilidad y ser archivado.

Paso 6: El líder SIAU deberá ponerse en contacto con el usuario vía correo y/o mensaje de texto anexando foto del desprendible de pago, dando cierre a la solicitud.

Notas Aclaratorias:

- a) El trámite para devolución o reintegro aprobado tienen un tiempo aproximado de 15 días hábiles.
- b) Las consignaciones bancarias, se realizarán a nombre de la persona que se realizó la prueba o a quien ella por escrito designe a través de nuestros medios de contacto, requerimos del nombre y apellido, fotocopia de documento de identidad, correo electrónico registrado y certificación de la cuenta bancaria para efectuar el depósito por concepto de devolución o reintegro.

	POLITICA PARA DEVOLUCIONES Y GARANTIA	E-GMC-R-001
		Versión: 1
		SEP-2021
		3 DE 3

- c) Toda devolución o reintegro que se vaya a realizar debe ser justificada y argumentada ante la Dirección Administrativa y financiera para su respectivo pago.
- d) **Saludpass SAS NO** se responsabiliza ni realiza devoluciones o indemnizaciones en dinero u especies, por daños ocasionados ante terceros.
- e) Se realizarán 2 (dos) comités al mes de devoluciones, en conjunto con la Dirección Científica, Dirección de Calidad, Dirección Administrativa y Financiera y demás personal que se vea inmerso en el proceso, con el fin de validar las devoluciones y analizar por qué de las mismas.