

## POLÍTICA DE REEMBOLSO O REEMPLAZO DE INSUMOS O REACTIVOS MIURAS S.A.S.

El presente documento es un resumen informativo de la Política de Reembolso o Reemplazo de Insumos o Reactivos de MIURAS S.A.S. Para conocer el contenido completo, el cliente podrá solicitar la política integral a través de nuestros canales de atención.

### 1. ALCANCE

Esta política aplica a todos los insumos y reactivos comercializados por MIURAS S.A.S. a clientes personas naturales o jurídicas.

### 2. CONDICIONES GENERALES

MIURAS S.A.S. no acepta devoluciones de productos, salvo cuando se presenten defectos de fabricación debidamente comprobados.

El cliente deberá notificar cualquier novedad dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la recepción del producto.

### 3. CAUSALES PARA REEMBOLSO O REEMPLAZO

El reembolso económico o reemplazo del producto procederá únicamente en los siguientes casos:

- Defectos de fabricación.
- Alteración del empaque original del fabricante.
- Contaminación de reactivos o insumos en productos nuevos.
- Faltantes comprobables en kits o insumos (cuando aplique).

No procederá el reembolso o reemplazo cuando el daño sea consecuencia de almacenamiento inadecuado, manipulación incorrecta o factores externos ajenos al proceso de manufactura.

### 4. CONDICIONES ESPECIALES POR LÍNEA DE PRODUCTO

- Línea de monitoreo ambiental (EM): Aplica reembolso o reemplazo únicamente cuando se evidencien cinco (5) o más hisopos defectuosos por paquete y se aporte evidencia dentro del plazo establecido.
- Línea de biología molecular (BAX, foodproof, microproof): Aplica reembolso, reemplazo o crédito en caso de pastillas de PCR faltantes o contaminación comprobada, previa verificación técnica.

### 5. PROCEDIMIENTO

El cliente deberá presentar la solicitud de reembolso o reemplazo a través de los siguientes canales:

Correo electrónico: [atencionalcliente@miuras.com.co](mailto:atencionalcliente@miuras.com.co)

WhatsApp: +57 313 6852126

carrera 11 No. 147-76 of 102  
(057) 641 32 03  
[contacto@miuras.com.co](mailto:contacto@miuras.com.co)

[www.miuras.com.co](http://www.miuras.com.co)  
BOGOTÁ-COLOMBIA

Teléfono: 57 601 641 3203

MIURAS S.A.S. evaluará cada solicitud y comunicará la decisión en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

#### **6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los datos personales suministrados serán tratados conforme a la Política de Protección de Datos Personales de MIURAS S.A.S. y la normativa vigente, y se utilizarán exclusivamente para la gestión de la solicitud.

#### **7. VIGENCIA Y MODIFICACIONES**

MIURAS S.A.S. se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento. Las actualizaciones serán informadas a través de los canales habituales.

carrera 11 No. 147-76 of 102  
(057) 641 32 03  
contacto@miuras.com.co

www.miuras.com.co  
BOGOTÁ-COLOMBIA