

CLS DOTACIONES MÉDICAS S.A.S.

Términos y Condiciones, Políticas de Venta y Tratamiento de Datos Personales

Dato	Detalle
Razón social	CLS DOTACIONES MÉDICAS S.A.S.
NIT	900.888.276 - 1
Tipo societario	Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.)
Actividad (CIIU)	4659 – Comercio al por mayor de otros tipos de maquinaria y equipo n.c.p.
Domicilio	Calle 52 A # 73 A - 08, Of. 203, Bogotá D.C., Colombia
Sitio web	clsdotacionesmedicas.com
Correo electrónico	carango@clsdotacionesmedicas.com
Teléfono / WhatsApp	3017113703
Última actualización	Agosto 12 de 2026

CLS Dotaciones Médicas S.A.S. es importadora, distribuidora y comercializadora autorizada de dispositivos e insumos médicos, de las siguientes marcas NeuroTrac, Tenscare, MedGyn. Todos los productos ofrecidos cuentan con Registro Sanitario o Permiso de Comercialización vigente expedido por el INVIMA.

1. Objeto y naturaleza de los productos

Este documento regula el acceso, navegación y compra a través del sitio web clsdotacionesmedicas.com, operado por CLS Dotaciones Médicas S.A.S., identificada con NIT 900.888.276-1 (en adelante «el vendedor» o «la tienda»).

El vendedor comercializa **dispositivos médicos e insumos**, incluida su línea de fisioterapia pélvica (marca NeuroTrac y TensCare). En su calidad de **importador y distribuidor autorizado**, el Vendedor comercializa productos que cuentan con Registro Sanitario o Permiso de Comercialización expedido por el INVIMA, conforme al Decreto 4725 de 2005.

El uso del sitio y la realización de cualquier pedido implica la aceptación plena y sin reservas de estos términos. Si el Usuario no está de acuerdo, debe abstenerse de utilizar el sitio.

2. Definiciones

- **Dispositivo médico:** todo instrumento, aparato, equipo, software, material u otro artículo destinado por el fabricante a ser empleado en seres humanos con fines de diagnóstico, prevención, monitoreo, tratamiento o alivio de una enfermedad o lesión (Decreto 4725 de 2005, Art. 2).
- **Registro Sanitario INVIMA:** documento expedido por el INVIMA que autoriza la importación y comercialización de un dispositivo médico en Colombia.
- **Importador / distribuidor:** persona que introduce al país y comercializa dispositivos médicos amparados en registro sanitario propio o del cual está autorizado.
- **Profesional de la salud:** persona natural con título profesional en área de la salud, registrada en el ReTHUS.
- **IPS:** Institución Prestadora de Servicios de Salud habilitada conforme a la Resolución 3100 de 2019.
- **Consumidor:** persona natural o jurídica que adquiere productos conforme al Art. 5 de la Ley 1480 de 2011.

3. Destinatarios y condiciones de venta

3.1. Los productos están dirigidos a profesionales de la salud, consultorios, IPS y Establecimientos Habilitados, Instituciones de la Salud, Clínicas, Hospitales y Pacientes que adquieren dispositivos de uso domiciliario bajo indicación de su profesional tratante.

3.2. Clasificación por tipo de venta:

Categoría	Requisito de compra
Equipos de diagnóstico y uso profesional (electroestimulación, biofeedback)	Verificación de calidad de profesional de la salud o de IPS habilitada
Dispositivos de uso domiciliario bajo prescripción (electroestimuladores perineales, sondas vaginales / anales)	Fórmula, orden o recomendación de profesional tratante
Insumos y accesorios de venta libre (dilatadores, geles conductores, electrodos de superficie)	Venta libre

3.3. Para los productos que lo requieran, el vendedor podrá solicitar tarjeta profesional, certificado del ReTHUS, código de habilitación de la IPS o copia de la orden médica. El pedido no será despachado hasta la verificación. Si la documentación no se aporta dentro de 30 días hábiles, el pedido se cancelará con reembolso íntegro.

3.4. **El sitio web no presta servicios de diagnóstico ni tratamiento.** La información publicada tiene carácter descriptivo y comercial; no constituye consejo médico ni sustituye la consulta con un profesional de la salud.

4. Información sanitaria y regulatoria

4.1. Cada ficha de producto informa: nombre comercial y genérico, fabricante, país de origen, número de Registro Sanitario o Permiso de Comercialización INVIMA, clasificación de riesgo (I, IIa, IIb o III) y uso previsto.

4.2. El consumidor puede verificar la vigencia de cualquier registro en el consultor público del INVIMA (consultaregistro.invima.gov.co).

4.3. El vendedor actúa como **importador y distribuidor autorizado** de dispositivos médicos. Declara ser titular de los registros sanitarios correspondientes o estar autorizado por el titular para su comercialización, y contar con las Buenas Prácticas de Almacenamiento y/o Distribución (BPAD) cuando la normativa lo exija.

4.4. Los productos se entregan con manual de instrucciones, rotulado e inserto en idioma español, conforme al Art. 55 del Decreto 4725 de 2005.

4.5. El vendedor no comercializa dispositivos sin registro sanitario vigente, reacondicionados sin autorización, ni productos con vida útil expirada.

5. Uso correcto, advertencias y tecnovigilancia

5.1. El Usuario se obliga a utilizar los dispositivos exclusivamente conforme al uso previsto por el fabricante y a las instrucciones del manual.

5.2. Los dispositivos de electroestimulación y de la línea de fisioterapia pélvica presentan contraindicaciones que el usuario debe consultar con su profesional tratante, entre ellas y sin limitarse a: embarazo, portadores de marcapasos o dispositivos electrónicos implantados, epilepsia, procesos infecciosos activos, neoplasias en la zona de aplicación y trombosis venosa.

5.3. Las sondas y dilatadores intracavitarios son **productos de uso personal e intransferible**. Su reutilización entre distintas personas está prohibida por riesgo de infección cruzada.

5.4. El vendedor no responde por daños derivados del uso indebido, de la aplicación sin supervisión profesional cuando ésta sea requerida, ni de la desatención de las advertencias del fabricante.

5.5. **Tecnovigilancia.** Ante cualquier evento o incidente adverso asociado a un dispositivo médico adquirido, el usuario debe reportarlo a carango@clsdotacionesmedicas.com y al INVIMA a través del Programa Nacional de Tecnovigilancia (Resolución 4816 de 2008). El vendedor está obligado a canalizar dichos reportes.

6. Precios

6.1. Los precios se expresan en pesos colombianos (COP).

6.2. Conforme al Art. 424 del Estatuto Tributario y sus normas concordantes, determinados dispositivos médicos e insumos están excluidos de IVA. Cada ficha indica si el precio incluye IVA o si el bien está excluido o exento; en caso de duda prevalece lo indicado en la factura electrónica.

6.3. Los costos de envío se informan de manera separada antes de confirmar el pedido.

7. Proceso de compra y facturación

7.1. El usuario selecciona los productos, suministra datos de envío y facturación, aporta la documentación requerida cuando aplique y realiza el pago.

7.2. **Confirmación.** Conforme al Art. 50 de la Ley 1480 de 2011, el Vendedor enviará al correo registrado la confirmación con: descripción del bien, precio total discriminado, forma de pago, plazo de entrega y el procedimiento para ejercer retracto y garantía.

7.3. Se expedirá factura electrónica conforme a la Resolución 042 de 2020 de la DIAN. Para compras el usuario debe suministrar razón social, NIT, dirección y correo de facturación.

7.4. El vendedor podrá rechazar pedidos por indisponibilidad de inventario, sospecha de fraude, datos inconsistentes o incumplimiento de los requisitos del numeral 3.

8. Medios de pago

8.1. Se aceptan: [tarjetas de crédito/débito, PSE, transferencia].

8.2. Las transacciones se procesan mediante [pasarela], con certificación PCI DSS. El vendedor no almacena información de tarjetas.

8.3. Para clientes institucionales con crédito aprobado, aplican las condiciones pactadas en el respectivo acuerdo comercial.

9. Envíos y entregas

9.1. Cobertura: Nacional

9.2. Tiempos estimados: Bogotá 1-2 días hábiles; ciudades principales 2-4 días hábiles; resto del país 3-5 días hábiles. Los equipos de importación o pedido especial pueden requerir plazos mayores, que se informarán en la cotización.

9.3. Condiciones de transporte: los productos que requieran conservación especial se despachan conforme a las especificaciones del fabricante y a las BPAD aplicables.

9.4. El usuario debe verificar el estado del empaque y la integridad del sello al recibir. Si presenta daños, debe dejar constancia escrita con el transportador y notificar al vendedor dentro de las **24 horas** siguientes.

9.5. Se realizan hasta dos intentos de entrega. Transcurridos 5 días sin lograr la entrega por causas imputables al Usuario, el pedido retornará a origen y se reembolsará el valor del producto descontando los costos de envío.

10. Derecho de retracto

Artículo 47, Ley 1480 de 2011

10.1. El consumidor tiene derecho a retractarse dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes a la entrega, comunicándose a carango@clsdotacionesmedicas.com con número de pedido y datos de contacto.

10.2. El producto debe devolverse en el mismo estado en que se recibió: sin uso, con empaque primario y secundario intactos, sellos de seguridad sin violar, manuales y accesorios completos.

10.3. Los costos de transporte de la devolución por retracto corren por cuenta del Consumidor.

10.4. El reembolso se realizará dentro de los **treinta (30) días calendario** siguientes a la recepción del producto, por el mismo medio de pago..

10.5. **Excepciones al retracto.** Conforme al Art. 47 y a las normas sanitarias aplicables, no procede el retracto sobre:

- **Dispositivos de uso íntimo o intracavitario cuyo sello sanitario haya sido abierto** (sondas vaginales y anales, conos, dilatadores, electrodos perineales). Por protección de la salud e higiene, no pueden reintegrarse al inventario una vez abiertos.
- Insumos estériles cuyo empaque haya sido abierto o comprometido.
- Productos personalizados o fabricados según especificaciones del Consumidor.
- Bienes con fecha de vencimiento próxima.
- Equipos que hayan sido instalados, calibrados o puestos en funcionamiento.

Esta excepción se informa de manera clara y previa en cada ficha de producto y en el checkout.

11. Reversión del pago

Artículo 51, Ley 1480 de 2011 y Decreto 587 de 2016

11.1. Procede cuando el consumidor sea víctima de fraude, la operación no haya sido solicitada, el producto no sea recibido, o el producto entregado no corresponda al solicitado o sea defectuoso.

11.2. La solicitud debe presentarse dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la noticia de la operación o a la entrega, simultáneamente ante el vendedor, el emisor del instrumento de pago y la pasarela.

12. Garantía legal

Artículos 7 a 18, Ley 1480 de 2011

12.1. Todos los productos cuentan con garantía legal de calidad, idoneidad, seguridad y buen estado.

12.2. Términos de garantía:

Tipo de producto	Garantía
Equipos electromédicos y de diagnóstico (electroestimuladores, biofeedback)	12 meses
Accesorios y cables	No aplica

Tipo de producto	Garantía
Insumos desechables	No aplica

En ausencia de término expreso, aplica **un (1) año** para bienes nuevos, conforme al Art. 8 de la Ley 1480 de 2011.

12.3. Garantía del fabricante: los equipos importados cuentan adicionalmente con la garantía del fabricante en los términos de su póliza. El Vendedor actúa como canal de gestión ante el fabricante, sin que ello lo exima de su responsabilidad solidaria conforme al Art. 10 de la Ley 1480 de 2011.

12.4. Procedimiento: informar a carango@clsdotacionesmedicas.com adjuntando número de pedido o factura, número de serie del equipo, descripción de la falla y evidencia fotográfica o audiovisual.

12.5. Efectividad: reparación, cambio por producto igual o equivalente, o devolución del dinero, conforme al Artículo 11 de la Ley 1480 de 2011. El vendedor responderá dentro de los **quince (15) días hábiles**.

12.6. Repuestos y servicio técnico: el vendedor garantiza la disponibilidad de repuestos, partes e insumos, y la existencia de servicio técnico durante el término de la garantía, conforme al Artículo 8 de la Ley 1480 de 2011.

12.7. **Validez de la garantía.** La garantía aplica exclusivamente para el equipo descrito en el respectivo certificado. La obligación de CLS Dotaciones Médicas S.A.S. está limitada, bajo el criterio de su Departamento Técnico, a la reparación o el reemplazo de las partes o productos defectuosos que sean reportados durante el periodo de vigencia de la garantía.

12.8. **Anulación de la garantía.** La garantía quedará inmediatamente anulada en los siguientes casos:

- Uso inapropiado del equipo (cuando el equipo o sus accesorios son empleados para un fin diferente para el cual fueron diseñados).
- Maltrato del equipo por parte del usuario (abusos, golpes, alteraciones).
- Conexión a voltajes diferentes al especificado en el manual de operación.
- Conectar y/o desconectar los cables de corriente con el equipo encendido.
- Instalaciones no apropiadas para el funcionamiento del equipo, según las recomendaciones del fabricante establecidas en el manual de operación.
- Conexión eléctrica y operación sin estabilizador de voltaje de 2000.
- Intervención técnica por personal ajeno a CLS Dotaciones Médicas S.A.S.
- Uso bajo condiciones ambientales fuera de las especificadas para la correcta operación del equipo (establecidas en el manual de operación).
- Uso de insumos o elementos desechables diferentes a los recomendados por el fabricante o por CLS Dotaciones Médicas S.A.S.
- Si el equipo no es instalado y operado de acuerdo con las instrucciones de manejo y recomendaciones del fabricante, y no se sigue el plan de limpieza y mantenimiento a cargo del usuario.

Además de lo anterior, la garantía no cubre el desgaste natural de consumibles (electrodos, cables, baterías) ni los daños derivados de fuerza mayor o caso fortuito.

13. Cambios y devoluciones comerciales

Política voluntaria adicional a las obligaciones legales

13.1. Se aceptan cambios dentro de los 30 días calendario siguientes a la entrega, únicamente sobre productos sin abrir, con sellos intactos y en empaque original.

13.2. **No se aceptan cambios ni devoluciones comerciales** sobre dispositivos de uso íntimo o intracavitario con sello abierto, insumos estériles abiertos, ni productos de pedido especial o importación bajo demanda.

13.3. Los cambios están sujetos a disponibilidad de inventario.

13.4. Los costos de transporte del cambio [corren por cuenta del Cliente / son asumidos por la Tienda en el primer cambio].

14. Instalación, capacitación y mantenimiento

14.1. Los equipos que requieran instalación o puesta en servicio serán entregados y configurados por personal técnico autorizado, en los términos de la cotización.

14.2. Cuando aplique, el vendedor suministrará capacitación sobre el uso seguro del equipo al personal designado por el Cliente.

14.3. El mantenimiento preventivo y la calibración periódica son responsabilidad del Cliente y condición para la conservación de la garantía. El vendedor ofrece estos servicios bajo contrato independiente.

14.4. Los establecimientos de salud deben cumplir las obligaciones de mantenimiento de equipos biomédicos previstas en la Resolución 3100 de 2019.

15. Tratamiento de datos personales

Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013

15.1. Responsable: CLS Dotaciones Médicas S.A.S., NIT 900.888.276, domicilio Calle 52 A # 73 A - 08, Of. 203, Bogotá D.C., correo carango@clsdotacionesmedicas.com, lsanchez@clsdotacionesmedicas.com.

15.2. Finalidades: gestionar el registro de usuarios; procesar, confirmar y despachar pedidos; verificar la calidad de profesional de la salud o la habilitación de la institución cuando el producto lo exija; gestionar pagos, facturación electrónica y cobranza; atender PQRS, garantías y servicio técnico; cumplir obligaciones de trazabilidad y tecnovigilancia ante el INVIMA; enviar comunicaciones comerciales previa autorización; y cumplir obligaciones legales.

15.3. **Datos sensibles.** Determinadas operaciones pueden implicar el tratamiento de datos relacionados con la salud del Titular (por ejemplo, la orden médica aportada para habilitar la compra de un dispositivo bajo prescripción). Conforme al Art. 6 de la Ley 1581 de 2012:

- La entrega de estos datos es facultativa; el Titular no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Se recolectan únicamente en la medida necesaria para verificar la procedencia de la venta y cumplir obligaciones sanitarias.
- Se someten a medidas de seguridad reforzadas, con acceso restringido al personal autorizado.
- No se utilizan con fines comerciales, publicitarios ni de perfilamiento.
- Se conservan por el término legalmente exigido y luego se suprimen.

15.4. **Derechos del Titular** (Art. 8, Ley 1581 de 2012): conocer, actualizar y rectificar sus datos; solicitar prueba de la autorización; ser informado sobre el uso dado a sus datos; presentar quejas ante la SIC; revocar la autorización y solicitar supresión cuando no exista deber legal de conservación; y acceder gratuitamente a sus datos.

15.5. **Canal de ejercicio:** lsanchez@clsdotacionesmedicas.com. Consultas en diez (10) días hábiles; reclamos en quince (15) días hábiles, prorrogables conforme a la ley.

15.6. Transferencia a terceros: transportadoras, pasarelas de pago, fabricantes y proveedores técnicos (para garantía y tecnovigilancia) y autoridades sanitarias cuando la ley lo exija, todo bajo acuerdos de confidencialidad.

15.7. Conservación: mientras subsista la relación comercial y por los plazos legales aplicables en materia contable, tributaria y sanitaria. La documentación de trazabilidad de dispositivos médicos se conserva por el término exigido por la normativa INVIMA.

15.8. El sitio no está dirigido a menores de edad.

16. Política de cookies

16.1. El sitio utiliza cookies propias y de terceros para el funcionamiento del carrito, la sesión, el análisis de tráfico y la personalización.

16.2. El Usuario puede configurar su navegador para bloquearlas. La desactivación de cookies técnicas puede afectar el funcionamiento del sitio.

16.3. Terceros utilizamos: Google Analytics, Meta Pixel, etc..

17. Publicidad y promoción

17.1. Toda la información publicitaria del sitio se ajusta a lo autorizado en el respectivo registro sanitario. El Vendedor **no atribuye a los productos propiedades, indicaciones o beneficios distintos a los aprobados por el INVIMA.**

17.2. Las promociones indicarán vigencia, condiciones y limitaciones conforme a los Arts. 33 y 34 de la Ley 1480 de 2011, y son válidas hasta agotar existencias.

18. Propiedad intelectual

Los contenidos del sitio (marcas, logotipos, diseños, textos, fotografías, código) son propiedad de CLS Dotaciones Médicas S.A.S. o se usan bajo licencia, protegidos por la Decisión Andina 486 de 2000 y la Ley 23 de 1982. Las marcas de los fabricantes representados (NeuroTrac, Tenscare, MedGyn, entre otras) pertenecen a sus respectivos titulares y se usan con fines identificatorios.

19. Responsabilidad

19.1. El vendedor no responde por interrupciones del servicio derivadas de fallas técnicas, mantenimiento, ataques informáticos o fuerza mayor.

19.2. El vendedor responde por el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, incluida la responsabilidad solidaria por producto defectuoso prevista en los Arts. 20 y siguientes de la Ley 1480 de 2011.

19.3. **El vendedor no responde por resultados clínicos ni terapéuticos.** La indicación, prescripción y aplicación de los dispositivos es responsabilidad exclusiva del profesional de la salud tratante.

19.4. El Usuario es responsable de la veracidad de la información y documentación que suministra, incluida la relativa a su calidad profesional o a la habilitación de su institución.

20. PQRS y atención al consumidor

20.1. Canales: carango@clsdotacionesmedicas.com, 3017113703.

20.2. Horario: Lunes a Viernes, 9:00am a 6:00pm

20.3. Toda PQRS será atendida dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a su radicación.

20.4. El consumidor podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en sic.gov.co. Para asuntos sanitarios o de tecnovigilancia, al INVIMA en invima.gov.co.

21. Ley aplicable y jurisdicción

21.1. Estos términos se rigen por la legislación de la República de Colombia.

21.2. Las controversias se someterán a los jueces competentes del domicilio del consumidor, conforme al Art. 58 de la Ley 1480 de 2011.

22. Modificaciones

El vendedor podrá modificar estos términos en cualquier momento, publicando la fecha de actualización. Los pedidos confirmados se rigen por los términos vigentes al momento de la compra.

Aceptación. Al marcar la casilla correspondiente y confirmar el pedido, el Usuario declara haber leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones, la Política de Tratamiento de Datos Personales y las advertencias sanitarias aplicables.