

|   |                             |                    |                             |                          |
|---|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE GARANTÍA</b> |                    |                             | <b>Código: GPV-PO-02</b> |
|   | <b>Gestión de Posventa</b>  | <b>Versión: 01</b> | <b>Fecha:</b><br>10/01/2024 | <b>Página: 1 de 2</b>    |

La radicación de la solicitud de garantía se deberá hacer por escrito a los siguientes correos: [comercial1@camillasindumasas.com](mailto:comercial1@camillasindumasas.com) con copia a [ventas@camillasindumasas.com](mailto:ventas@camillasindumasas.com) la recepción de la solicitud no implica el otorgamiento automático de la misma, pero si manifiesta el compromiso de nuestra compañía con el inicio de un proceso de valoración para identificar las causas de las fallas y determinar las posibles soluciones, la solicitud deberá venir adjunta copia de la factura de venta.

La garantía de los equipos es de un año por defecto de fabricación. Hay excepciones de garantías que son de 3 meses de acuerdo con el tipo, marca y accesorios de los equipos y rigen a partir del día de despacho del producto. Los dispositivos médicos (desechables) no tienen garantía después de usados o destapados, en este caso el dispositivo debe ser revisado en su empaque original antes de usar.

La garantía de los equipos será cubierta únicamente en la ciudad de Bogotá, en nuestras instalaciones ubicadas en la calle 163A # 20 – 72 Bogotá, posterior a la evaluación del departamento técnico y de evidenciarse que el daño es de fabrica les reintegraremos el valor del envío y el equipo será puesto en sus instalaciones sin ningún cargo, ahora en caso contrario y se evidencie que fue responsabilidad del cliente los fletes serán asumidos por el cliente. La garantía no cubre daños ocasionados por uso inadecuado del equipo, daño intencionado, sobre carga eléctrica, desgaste normal por uso del equipo o intervención técnica no autorizada de forma escrita por parte de **Industria Medica Andina SAS**

A partir de la recepción del dispositivo en garantía, se cuenta con un periodo de cinco (05) días hábiles para notificación.

En los casos en que se evidencie que las fallas se deben a operación indebida y/o mal uso por parte del usuario se considerara como causal de perdida de garantía. Los derechos de garantía frente a **Industria Medica Andina SAS**, solo pueden ser solicitados directamente por el cliente final y/o cliente directo.

Recuerde revisar exhaustivamente los bienes antes de firmar la recepción del envío, y/o en el momento de la entrega. No acepte productos averiados, golpeados, registre en el acta inmediatamente cualquier eventualidad o incidente asociado al agente encargado del servicio del flete.

**Industria Medica Andina SAS** no asume ninguna responsabilidad en caso de daño, perdida o hurto de la mercancía en el transcurso del transporte de esta, en los

|                           |   |   |
|---------------------------|---|---|
| Elaboro:<br>Jesica Romero | Reviso:<br>Suhail Yvette Montenegro<br><b>Director Administrativo</b> | Aprobó:<br>Francisco Ramirez León<br><b>Gerente</b> |
|---------------------------|---|---|

|   |                             |                    |                             |                          |
|---|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE GARANTÍA</b> |                    |                             | <b>Código: GPV-PO-02</b> |
|   | <b>Gestión de Posventa</b>  | <b>Versión: 01</b> | <b>Fecha:</b><br>10/01/2024 | <b>Página: 2 de 2</b>    |

casos en los cuales la mercancía sea objeto de una solicitud de servicio de posventa, la devolución por garantía la realizara el cliente con una transportadora de su elección a nuestra sede Calle 163 A # 20 – 72 Brr. Las Orquídeas Bogotá, asumiendo el valor del envío y reintegro, para estos casos, el cliente debe reportar vía correo electrónico el número de guía y transportadora con la realizo él envío del producto a [comercial1@camillasindumasas.com](mailto:comercial1@camillasindumasas.com) con copia a [ventas@camillasindumasas.com](mailto:ventas@camillasindumasas.com)

La garantía no se extiende aquellas partes o componentes sujetos a desgaste natural como tapones, auxiliares, manillares, asas de empuje, manijas de agarre, frenos manuales, llantas, ruedas, tapizados, empaques, hules y sus derivados.

### **TÉRMINOS PARA LA CONCESIÓN DE GARANTÍA:**

- 1.- La garantía será válida cuando el dispositivo este dentro de su plazo de vigencia.
- 2.- La garantía será validada cuando el dispositivo no haya sido modificado y/o alterado de cualquier forma, por personas no autorizadas por Industria Medica Andina SAS.
- 3.- Para los siguientes casos la concesión de garantía no aplicara:
  - Cuando los dispositivos no se encuentren en adecuadas condiciones sanitarias y de higiene no serán recibidos, e invalidara automáticamente la garantía.
  - Cuando los defectos o daños en el dispositivo adquiridos hayan sido ocasionados como consecuencia del uso indebido, negligencia, o por haber sometido a esfuerzos y desgaste extraordinarios para los que no fue diseñado, podrá ser causal de perdida de garantía.
  - No se concederá garantía cuando el dispositivo haya sido expuesto a elementos nocivos como ácidos, químicos, fuego o cualquier otro similar o equivalente ya sea de manera accidental o intencional.
  - Recuerde no intentar reparar el dispositivo por cuenta propia, y advierta sobre esto al usuario, tampoco debe agregar partes o componentes similares para su funcionamiento, ya que esto invalidara automáticamente la garantía.

**INDUSTRIA MÉDICA ANDINA SAS**  
**DEPARTAMENTO COMERICAL**

|                           |   |   |
|---------------------------|---|---|
| Elaboro:<br>Jesica Romero | Reviso:<br>Suhail Yvette Montenegro<br><b>Director Administrativo</b> | Aprobó:<br>Francisco Ramírez León<br><b>Gerente</b> |
|---------------------------|---|---|