

## CARTA DE GARANTIA

### CLÁUSULAS:

1. **VIGENCIA:** La garantía empieza a regir a partir del momento de la entrega del bien al cliente.

2. **PERIODO DE GARANTÍA:** La garantía cubre defectos de fabricación de los Equipos Biomédicos (no incluye accesorios) y será de un (1) año contado a partir de la fecha de entrega del bien. El tiempo de vigencia de Garantía para los accesorios de los equipos Biomédicos es de tres (3) meses contados a partir de la misma Fecha. Para termómetros digitales, análogos y de punzón al igual que los termohigrometros el periodo de garantía es de (6) meses. Esta condición queda sujeta a la garantía del fabricante, estipulada en la documentación del dispositivo. En caso de precios especiales, ofertas, liquidaciones aplican restricciones y condiciones.

### 3. EXCEPCIONES DE LA GARANTÍA:

La garantía no cubre:

- Daños en el acabado del equipo como pintura, acrílicos, rayados, abolladuras, etc.
- Desgaste normal del equipo.
- Averías causadas por variaciones de corriente (rayos, plantas eléctricas en mal estado, instalaciones sin polo a tierra, conexiones a voltajes diferentes al especificado en el manual de operación).
- Daños ocasionados por uso o manejo inadecuado, mala instalación o no apropiadas para su funcionamiento según recomendaciones del fabricante establecidas en el manual de operación, almacenamiento deficiente, influencias deteriorantes del clima o uso bajo condiciones ambientales fuera de las especificadas para la correcta operación o actos de terceros.
- Mal trato del bien (abuso, golpes, accidentes y alteraciones)
- Daños ocasionados en el transporte del cliente.
- No hay garantía para elementos consumibles y desechables en general.
- Uso de insumos, elementos desechables, accesorios o consumibles diferentes a los recomendados por el Fabricante.
- Si el bien no es operado de acuerdo a las instrucciones de manejo y recomendaciones del Fabricante y si no se sigue el plan de limpieza y mantenimiento a cargo del usuario.

### 4. SOLICITUD DE SERVICIO Y TIEMPO DE RESPUESTA:

La solicitud de un servicio por garantía deberá ser comunicada directamente a ALLERS S.A., informando la fecha de entrega y las causas o motivo de la falla de forma escrita al correo electrónico [serviciocliente@allers.com.co](mailto:serviciocliente@allers.com.co), al igual que el cliente debe colocar a disposición de ALLERS S.A., el equipo en el sitio que le fue entregado. ALLERS S.A. gestiona la garantía con los fabricantes o centros autorizados por este, en el país. Acorde a autorización de ALLERS S.A., el equipo se envía en su caja original y sus accesorios completos **relacionados en una carta, con la descripción de la falla**. ALLERS S.A. contará con un periodo no inferior a 30 días hábiles para su diagnóstico y reparación, iniciados al día siguiente de recibida la mercancía en sus instalaciones, tiempo en el cual se le comunicará al cliente el origen o motivo de la falla diagnosticada, al igual que el procedimiento, los recursos y el tiempo necesario

Para solucionar el problema. El tiempo de respuesta de Allers S.A. está sujeto al tiempo de respuesta de servicio autorizado en Colombia del fabricante y al plazo que determine la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 5. CAUSALES DE PÉRDIDA DE LA GARANTÍA:

- Si el cliente destina el equipo en actividades diferentes para las cuales fue fabricado o hace modificaciones e instalaciones de otra procedencia sin autorización escrita de ALLERS S.A.
- Si el cliente permite que personal no autorizado en forma escrita por ALLERS S.A., intenta desarmar, desarme, intente reparar, repare o viole los sellos de seguridad y/o garantía del equipo.
- Si a juicio del personal profesional de ALLERS S.A., el equipo fue utilizado o conectado en forma no acorde con las especificaciones técnicas, mecánicas, eléctricas y neumáticas dadas en los manuales de uso, aplicación y manejo del equipo.
- Para hacer efectiva la garantía de equipos y/o accesorios que requieran algún tipo de reemplazo total o parcial de algunas de sus partes y componentes, estos deberán encontrarse en condiciones físicas normales de fabricación sin ningún tipo de marcas, rayones, manchas o similares.

### 6. ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA

A contra entrega del equipo, se entenderá que el cliente conoce y acepta los términos y condiciones de la garantía descritos en el presente documento, manuales de uso, aplicación y manejo del respectivo equipo. Acorde al análisis realizado la garantía podrá ser aceptada o negada con las pruebas que justifiquen la decisión.

### 7. CLÁUSULAS ADICIONALES DE LA GARANTÍA

- El equipo tiene que ser manejado por personal debidamente entrenado.
- Se deben utilizar reguladores de voltaje apropiados para cada uno de los equipos.
- Contar con sistemas de climatización requeridos para cada uno de los equipos, tales como: aire acondicionado, calefacción, flujos de aire, ventilación natural o mecánica, sistemas de extracción de calor.
- Los mantenimientos preventivos posteriores al período de garantía, serán responsabilidad del cliente y estos sólo son cubiertos por ALLERS S.A., en caso que así hayan sido contratados y cancelados.

### 8. TRANSPORTE DE EQUIPOS POR GARANTÍA A LA SEDE DE ALLERS S.A.

- El empaque utilizado para el transporte debe ser el original del equipo, o en su defecto, otro similar que garantice su custodia y conservación.
- Previo el envío del equipo a ALLERS S.A., el cliente debe enviar un documento escrito solicitando la autorización del envío.

### 9. GARANTÍA PARA EQUIPOS DE LIMITADA MOVILIZACIÓN

- El cliente debe solicitar el servicio directamente a [serviciocliente@allers.com.co](mailto:serviciocliente@allers.com.co)
- ALLERS S.A., autoriza el desplazamiento del personal técnico y envía el cronograma propuesto para la prestación del servicio.

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Las ventas en ALLERS S.A. se **realizan en firme y son de carácter definitivo**, por lo tanto cualquier reclamo por mercancía o solicitud de una devolución debe ser considerada dentro de los términos que se detallan a continuación:

**A. Todo reclamo** deberá presentarse al Ejecutivo de Cuenta asignado o al agente de servicio al cliente telefónicamente o por escrito al correo electrónico [serviciocliente@allers.com.co](mailto:serviciocliente@allers.com.co). **Se deberá reportar la siguiente información** en un máximo de setenta y dos (72) horas después de la entrega: *número de factura, nombre del producto, lote/serie, fecha de vencimiento y cantidad.*

**B. No conformidad entre lo solicitado y lo enviado:** Son aquellas devoluciones generadas *por desviaciones en lo despachado por Allers S.A. y lo solicitado por el cliente.* Deberán ser reportados en un máximo de setenta y dos (72) horas después de la entrega. Es responsabilidad del cliente realizar la recepción técnica acorde a la normatividad vigente.

**C. No conformidad con la calidad del producto:** Son aquellas generadas por:

- Reclamos de calidad de producto: se requiere entregar el producto físicamente con la descripción exacta del inconveniente por escrito. Para estos casos, deberá realizarse dentro del término de garantía.
- Producto ha sido averiado durante el transporte; o Faltantes de producto empaque original. Para estos casos, se deben reportar máximo en setenta y dos (72) horas después de la entrega.

**D. Verificación de la devolución:** Antes de aceptar cualquier devolución, ALLERS S.A. se reserva el derecho de verificar si efectivamente la compañía vendió el producto solicitado para la devolución. Solo se recibirá producto en devolución cuando el funcionario encargado haya previamente inventariado, verificado lotes/serie, fechas de vencimiento y documento de envío de la mercancía. El recoger o recibir el producto para posible devolución, no implica que esta sea aceptada, hasta antes ser verificada por el funcionario encargado directamente en la empresa.

**E. Condiciones de descuentos:** Bajo ninguna circunstancia se entenderá que el cliente está facultado para descontar el valor de las devoluciones de los pagos pendientes a ALLERS S.A., hasta tanto no se haya elaborado y entregado al cliente un documento que así lo indique (Nota Crédito).

**F. Costos de servicios; ejemplo calibraciones, fletes en devoluciones para despachos fuera de la ciudad de Cali**

- Previo al envío de los productos en devolución a ALLERS S.A., el cliente debe remitir un documento escrito solicitando la autorización del envío.
- En caso de devolución de productos por error en la solicitud por parte del cliente, incluyendo confirmaciones de cotizaciones, este deberá asumir los gastos de flete y seguro correspondientes al despacho, desde la sede de Allers a sus instalaciones y de retorno a estas. Igualmente en caso de avería en el traslado debe ser asumido por el cliente.
- El empaque utilizado para el transporte debe garantizar la custodia y conservación de los productos.
- *Los servicios de calibración de dispositivos médicos son cancelados de manera anticipada por el cliente, en caso de devoluciones los costos de estos servicios no son reintegrados.*

**G. No se aceptará devoluciones en los siguientes casos:**

- Una vez hayan transcurrido más de setenta y dos (72) horas contados desde la entrega al cliente y se reclame faltante o diferencia a lo pedido.
- Cuando el producto o su empaque se encuentre en mal estado por mala manipulación y/o almacenamiento por parte del cliente (los productos etiquetados se consideran deteriorados en su presentación).
- Productos que requieran cadena de frío, se excluye inventario en consignación y que el cliente se encuentre certificado en cadena de frío – aplica verificación periódica.
- Producto vencido o producto con fecha corta de vencimiento, cuya autorización de despacho fue realizada por el cliente.
- Producto por baja rotación.
- Productos por próximo vencimiento.
- En caso de precios especiales, ofertas, liquidaciones aplican restricciones y condiciones.
- *Devoluciones de productos por criterios del cliente como cancelaciones de pedidos de terceros, errores en solicitudes, entre otros.*

**H. Solo se aceptará devolución de producto en sus empaques originales, sellados, sin marcas, sin etiquetas y en buen estado**