

## CARTA DE GARANTIA

### CLÁUSULAS:

1. **VIGENCIA:** La garantía empieza a regir a partir del momento de la entrega del bien al cliente, siempre que, los daños sobre los cuales se haga exigible la garantía no correspondan a aquellos causados durante el transporte, por el manejo inadecuado de las mercancías. No procederá la garantía, cuando al momento de la entrega del bien, el cliente/destinatario reciba sin observaciones, esto es, sin inspeccionar el producto, y los daños alegados sean atribuibles al transportador. Entendiéndose como cliente, aquel que para Allers aparezca en la factura de venta/Remisión expedida por Allers S.A. y que en el presente documento siempre llamaremos cliente.

2. **PERIODO DE GARANTÍA:** La garantía cubre defectos de fabricación de los Equipos Biomédicos y será de un (1) año contado a partir de la fecha de entrega del bien al cliente. 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, de punzón y termohigrómetros, el periodo de garantía es de (6) meses. Estas condiciones quedan sujetas 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 con las instrucciones de manejo y recomendaciones del Fabricante y si no se sigue el plan de limpieza y mantenimiento a cargo del usuario.
- Cuando la mercancía presente averías imputables al transportador, y ello, no haya sido manifestado por el cliente al momento de la entrega de esta, y no se haya dejado constancia de dicha situación, en la remesa terrestre de carga, acta de recibo a satisfacción o "documento de cumplido".
- Cuando se reciban los bienes por el cliente sin verificar su contenido, y no se deje constancia de ello en la remesa de terrestre de carga, acta de recibo a satisfacción o "documento de cumplido". que por disposición legal expresa deberá hacerse dentro de los (3) días siguientes a la fecha de recepción.
- Cuando el cliente visualice o identifique los sellos y cintas del corrugado del producto alterado, y no deje constancia expresa de ello, al momento del recibo de la mercancía.
- Cuando al recibir los equipos biomédicos, el cliente no realice la recepción inventariada del mismo.
- Cuando aunque el cliente, advierta derrame de líquido, cajas abollonadas, o cualquier otra inconsistencia al momento de la recepción de la mercancía, y no deje constancia en la remesa terrestre de carga, acta de recibo a satisfacción o "documento de cumplido".
- Cuando se suscriba el documento de "cumplido", remesa terrestre de carga o el documento equivalente, a entera satisfacción, sin inspeccionar la carga, y tiempo después el cliente evidencie una avería asociada al transporte de esta.

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 causales 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 poner 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 que deberá estar en buen estado 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., intente 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

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 periodo de garantía serán responsabilidad del cliente y estos sólo son cubiertos por ALLERS S.A., en caso de que así hayan sido contratados y cancelados.
- La garantía procederá únicamente en los eventos en los cuales se haya cumplido a cabalidad con las condiciones de entrega, y los daños obedezcan a defectos de fábrica de los Equipos e insumos biomédicos.

### 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 sin logo (caja limpia) 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:

- Todo reclamo deberá presentarse al representante de ventas 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 cuarenta y ocho (48) horas después de la entrega: número de factura, nombre del producto, lote/serie, fecha de vencimiento y cantidad. Es responsabilidad del cliente realizar la recepción técnica y administrativa acorde a la normatividad vigente.

### A. No conformidad 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, con registro fotográfico y de video. Para estos casos deberá realizarse dentro del término de la garantía.
  - Producto ha sido averiado durante el transporte contratado por Allers S.A.; o Faltantes de producto en empaque original. Para estos casos, se deben reportar máximo en cuarenta y ocho (48) horas después de la entrega.
  - Si el transporte es contratado por el cliente, esté es quien deberá generar la reclamación al transportador en caso de siniestros, averías o reclamaciones generadas en el transporte.

**B. 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.

**C. Condiciones de descuentos:** En 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).

### D. 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, esté 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.

### E. No se aceptará devoluciones en los siguientes casos:

- Una vez hayan transcurrido más de cuarenta y ocho (48) horas contadas desde la entrega al cliente.
- Cuando el producto o su empaque se encuentre en mal estado por mala manipulación y/o almacenamiento por parte del cliente o no se encuentre en su caja original (los productos etiquetados, manchados, rayados, sucios o se consideran deteriorados en su presentación) entre otros.
- Productos que requieran cadena de frío.
- Producto vencido
- 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.

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