

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.S o quien lo represente y que en el presente documento se denominará como el 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. Se debe conservar las cajas originales de los equipos.

3. EXCEPCIONES DE LA GARANTÍA: La garantía no cubre:

- Daños en el acabado del equipo como pintura, acrílicos, rayados, abolladuras, etc.
- Desgaste natural del equipo por el uso del mismo.
- Averías causadas por variaciones del voltaje en la 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 el uso inadecuado, mala o inapropiada instalación para su funcionamiento, almacenamiento deficiente, influencias deteriorantes del clima o uso bajo condiciones ambientales fuera de las especificadas, según recomendaciones del fabricante establecidas en el manual de operación para la correcta operación o actos de terceros.
- Maltrato del bien (abuso, golpes, accidentes y/o alteraciones)
- Daños ocasionados en el transporte del equipo cuando es asumido por parte 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 no se haya dejado constancia de dicha situación, en la remesa terrestre de carga, acta de recibo a satisfacción o "documento de cumplimiento".
- Cuando el cliente visualice o identifique los sellos y cintas del corrugado del producto alterado, derrame de líquidos, cajas abollonadas, o cualquier otra inconsistencia al momento de la recepción de la mercancía y no deje constancia expresa de ello, al momento del recibo de la mercancía en la remesa terrestre de carga, acta de recibo a satisfacción o "documento de cumplimiento".
- Cuando al recibir los equipos biomédicos, el cliente no realice la recepción inventariada del mismo.
- 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.S, informando la fecha de compra y las causales o motivo de la falla de forma escrita al correo electrónico serviciocliente@allers.com.co, el cliente debe poner a disposición el equipo en el sitio que le fue entregado (no aplica destinos reexpedición). ALLERS S.A.S gestionará la garantía con los fabricantes o centros autorizados por este, en el país. Previa autorización de ALLERS S.A.S, el equipo deberá ser enviado en su caja original, en buen estado y sus accesorios completos relacionados en una carta con la descripción de la falla. ALLERS S.A.S contará con un periodo menor o igual a 30 días hábiles para su diagnóstico y reparación si aplica, iniciados al día hábil 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 y los recursos para ejecutar la garantía. Si se requieren equipos/repuestos importados, el cliente será informado de la ampliación del plazo.

Para solucionar el problema diagnosticado, el tiempo de respuesta de Allers S.A.S 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 a actividades diferentes para las cuales fue fabricado o si hace modificaciones e instalaciones de otra procedencia sin autorización escrita de ALLERS S.A.S
- Si el cliente permite que personal no autorizado de forma escrita por ALLERS S.A.S, 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.S, 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.
- Si el cliente usa el equipo con accesorios no autorizados o compatibles según indicaciones del fabricante
- Si en los procesos de limpieza o desinfección no se usa los productos recomendados por el fabricante.

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 por escrito.

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, según manual del fabricante.
- Los mantenimientos preventivos posteriores al periodo de garantía serán responsabilidad del cliente y estos sólo son cubiertos por ALLERS S.A.S, 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.S:

- 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.
- Ningún equipo será recibido por parte de Allers S.A.S sin previa notificación por escrito del cliente solicitando autorización para el envío.

9. GARANTÍA PARA EQUIPOS DE LIMITADA MOVILIZACIÓN:

- El cliente debe solicitar el servicio directamente a serviciocliente@allers.com.co
- ALLERS S.A.S, autoriza el desplazamiento del personal técnico autorizado y envía las fechas disponibles para la prestación del servicio.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES:

Las ventas en ALLERS S.A.S 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 área de servicio al cliente, telefónicamente o por escrito al correo electrónico serviciocliente@allers.com.co.
- Se deberá reportar la siguiente información en un máximo de veinticuatro (24) 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 para que sea detectado y reportada la novedad en el plazo establecido.
- 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.
 - Producto ha sido averiado durante el transporte contratado por Allers S.A.S, siempre y cuando haya quedado registrado en el momento de la entrega. Faltantes de producto en empaque original. Para estos casos, se deben reportar máximo en veinticuatro (24) 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.S se reserva el derecho de verificar si efectivamente la compañía vendió el producto solicitado para la devolución validando 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 de ser verificada por el área de devoluciones.

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.S, hasta tanto no se haya elaborado y entregado al cliente un documento que así lo indique (Nota Crédito).

D. Costos de servicios; como calibraciones, fletes y domicilios.

- Previo al envío de los productos en devolución a ALLERS S.A.S, el cliente debe remitir un documento escrito solicitando la autorización del envío.
- El empaque utilizado para el transporte debe garantizar la custodia y conservación de los productos, en caso de presentarse avería en el traslado, detectado por mal empaque no será aceptado y debe ser asumido por el cliente.
- Los servicios de calibración de dispositivos médicos son cancelados de manera anticipada por el cliente, en caso de devoluciones aceptadas, los costos de estos servicios no son reintegrados.
- En caso de devoluciones por motivos del cliente los costos de fletes y domicilios deberán ser asumidos por el cliente.

E. No se aceptará devoluciones en los siguientes casos:

- Una vez hayan transcurrido más de veinticuatro (24) horas contadas desde la entrega al cliente.
- Devoluciones de productos por criterios del cliente como cancelaciones de pedidos de terceros, errores en solicitudes, entre otros
- 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 deteriorados en su presentación) entre otros.
- Productos que requieran cadena de frío.
- Producto vencido o próximo a vencerse sin carta de compromiso.
- Producto con fecha corta de vencimiento, cuya autorización de despacho fue realizada por el cliente.
- Producto por baja rotación.
- En caso de precios especiales, ofertas, liquidaciones aplican restricciones y condiciones.
- Productos que tengan contacto con la piel de uso personal (almohadas, cojines, colchones, entre otros)

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

V18-Modificada en octubre del 2025