CARTA DE GARANTÍA
CLAUSULAS

1. VIGENCIA.

La garantía empieza a regir a partir del momento de la elaboración de la factura. Para hacerla efectiva, el cliente deber presentar la Factura de compraventa.

2. PERIODOS DE GARANTÍA.

La garantía cubre defectos de fabricación de los productos, partes y repuestos suministrados. Cuando el daño es por defecto de fábrica la empresa se encargará de su respectiva revisión. Los periodos de garantía para cada uno de ellos, al igual que por el servicio de Mantenimiento correctivo, se describen a continuación:
a) Doce meses para partes eléctricas y electrónicas (exceptuando resistencias de calentamiento).
b) Seis meses para partes mecánicas, electromecánicas (piñones, ejes y piezas móviles, entre otras), resistencias de calentamiento y cabezas térmicas de impresoras.
c) Tres meses para baterías recargables, sensores reutilizables, transductores y cables de paciente, entre otro.
d) Tres meses en mano de obra (para mantenimientos correctivos que no cubra la garantía).

3. EXCEPCIONES DE LA GARANTÍA.

La garantía no cubre:
1. Daños en el acabado del equipo como pintura, acrílicos, rayados, abolladuras, etc.
2. Desgaste normal del equipo.
3. Averías causadas por variaciones de corriente (rayos, plantas eléctricas en mal estado, instalaciones sin polo atierra).
4. Daños ocasionados por uso o manejo inadecuado, mala instalación, almacenamiento deficiente, influencias deteriorantes del clima o actos de terceros, el cliente deberá responder por todos los gastos relacionados con el equipo para su reparación.
5. No hay garantía para elementos consumibles y desechables en general, tales como baterías no recargables, celdas de oxígeno, papel térmico, electrodos, gel, filtros circuitos de paciente desechables, entre otros elementos.
6. Todos los gastos empleados por el desplazamiento de personal técnico fuera de las sedes de servicio en montería, tales como transporte, alojamiento, alimentación.

4. SOLICITUD DE SERVICIO Y TIEMPO DE RESPUESTA.

La solicitud de un servicio por garantía deberá ser comunicada directamente al departamento técnico de TECH-MEDICA EQUIPOS MEDICOS S.A.S, vía correo electrónico o al número corporativo informando las causales o motivo de la falla de manera clara y precisa, quien a su vez autorizará él envió de la mercancía si es necesario con su respectivo número de autorización. El departamento técnico contará con un periodo no inferior a 2 días hábiles para su diagnóstico, iniciados a partir del momento de recibida la mercancía en nuestras instalaciones. Tiempo en el cual se le comunicará al cliente el origen o motivo de la falla presentada, al igual que el procedimiento, los recursos y el tiempo necesario para solucionar el problema.

5. CAUSALES DE PÉRDIDA DE LA GARANTÍA.

1. Si el cliente destina el equipo para fines diferentes de los que fue fabricados, o hace modificaciones, o instalaciones de otra precedencia sin autorización escrita del departamento técnico de TECH-MEDICA EQUIPOS MEDICOS S.A.S
2. Si el cliente permite que el personal no autorizado en forma escrita por el departamento técnico TECH-MEDICA EQUIPOS MEDICOS S.A.S intenten desarmar, desarme intenten reparar, repare o viole los sellos de seguridad y /o garantía del equipo.
3. Si a juicio del personal profesional TECH-MEDICA EQUIPOS MEDICOS 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.
4. 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, esos deberán encontrarse en condiciones físicas normales de fabricación sin ningún tipo de marcas, rayones, manchas o similares.

6. LIMITACIONES DE LA GARANTÍA.

1. La garantía se limita a reparar o reemplazar las partes defectuosas según el criterio del departamento técnico de TECH-MEDICA EQUIPOS MEDICOS S.A.S.
2. La prestación de un servicio por garantía no alarga el periodo de la misma.
3. Para garantías por fuera de las zonas de operación (previa verificación con ejecutivo comercial) de TECH-MEDICA EQUIPOS MEDICOS S.A.S, los gastos de viáticos, transporte, alojamiento y alimentación deben ser consignados de forma anticipada en las cuentas que para dicho efecto asigne TECH-MEDICA EQUIPOS MEDICOS S.A.S.

7. 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.

8. CLAUSULAS ADICIONALES DE LA GARANTÍA:

1. El equipo tiene que ser manejado por personal debidamente entrenado y capacitado.
2. Se deben utilizar reguladores de voltaje apropiados para cada uno de los equipos.
3. Contar con la infraestructura y un sistema de climatización adecuado tales como: aire acondicionado, calefacción, flujos de aire, ventilación natural o mecánica, sistemas de extracción de calor para mantener los diferentes equipos requeridos en óptimas condiciones ya que ameritan cuidado y protección.

9. TRANSPORTE DE EQUIPOS POR GARANTÍA A LA SEDE DE TECH-MEDICA - EQUIPOS MEDICOS:

1. Cuando el cliente envíe el equipo a reparación por garantía a las instalaciones de TECH-MEDICA EQUIPOS MEDICOS S.A.S. dentro del término correspondiente de la garantía se garantizará su revisión en los tiempos establecidos. Esto conlleva a que los clientes deberán trasladar el equipo a la sede de la empresa y responder por los fletes y seguros del transporte.
2. El empaque utilizado para el transporte debe ser el original del equipo, o en su defecto, otro similar que garantice su custodia y conservación.
3. Previo a él envió del equipo al departamento de soporte técnico se debe establecer comunicación solicitando la autorización del envío.

10. GARANTÍA PARA EQUIPOS DE LIMITADA MOVILIZACIÓN:

1. El cliente debe solicitar el servicio directamente al departamento técnico de TECH-MEDICA EQUIPOS MEDICOS S.A.S
2. TECH-MEDICA EQUIPOS MEDICOS S.A.S entrega en forma escrito los costos de desplazamiento y el número de la cuenta para recibir el prepago de los mismos.
3. Una vez cumplido lo anterior, TECH-MEDICA EQUIPOS MEDICOS S.A.S, autoriza el desplazamiento del personal técnico y envía el cronograma propuesto para la prestación del servicio.

11. ACEPTACION DE LA GARANTÍA

Una vez recibida la mercancía por parte del cliente, este debe reenviar vía fax, correo electrónico o por cualquier otro medio digital o físico la aceptación satisfactoria de la garantía. De no ser así, pasadas 72 horas que equivalen a 3 días desde el momento en que se recibe TECH-MEDICA EQUIPOS MEDICOS S.A.S asumirá que el cliente ha aceptado las condiciones descritas en el presente documento.