POLÍTICA DE GARANTÍA PARA EQUIPOS BIOMÉDICOS DISTRIBUIDOS POR GROUP MEDICAL HEALTH SOLUTIONS SAS

Para **GROUP MEDICAL HEALTH SOLUTIONS SAS** es importante garantizar la satisfacción de nuestros clientes, mejorando continuamente y brindando confianza al momento de nuestro proceso de venta y posventa de los equipos ofertados. Es por esto que la presente garantía aplica para los equipos biomédicos distribuidos por nosotros y esta empieza a hacerse efectiva a partir de la fecha de facturación del producto.

1. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre defectos de fabricación para los Equipos Biomédicos (componentes eléctricos y electrónicos a excepción de resistencias de calentamiento), partes, repuestos y accesorios.

2. LA GARANTÍA NO CUBRE:

- Daños por deterioros externos (Pintura, acrílicos, rayados, abolladuras, etc.).
- Desgaste normal del equipo o sus partes.
- Consumibles y elementos desechables en general (Baterías no recargables).

3. CAUSALES DE LA PERDIDA DE GARANTÍA

La garantía de los equipos y accesorios distribuidos por **GROUP MEDICAL HEALTH SOLUTIONS SAS**. se pierde cuando:

- Uso inapropiado del bien (cuando la destinación del equipo o producto son para fines diferentes a los cuales fue diseñado por el fabricante).
- Hacer cualquier tipo de modificación, instalación sin autorización escrita del proveedor.
- Permitir que personal no autorizado intente abrir o reparar un equipo.
- Permitir que personal no entrenado manipule o haga uso inadecuado del equipo.
- Uso bajo condiciones ambientales fuera de las especificadas para la correcta operación de productos y/o dispositivos médicos (establecidas en el Manual de usuario).

- Si el bien no es instalado y 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.
- Empaques, manuales y sellos de garantía o seguridad están incompletos o en mal estado.
- 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.
- Daños eléctricos ocasionados por: Conexión a voltajes diferentes al especificado en el manual de operación, conexión eléctrica y operación sin polo a tierra y variaciones de voltaje.

4. VIGENCIA DE LA GARANTÍA

El tiempo de vigencia de la garantía:

- Para equipos biomédicos (no incluye accesorios) es de doce (12) meses.
- Para accesorios de los equipos biomédicos es de tres (3) meses y que sea por defecto de fabricación.

5. CONDICIONES DE ATENCIÓN DE LA GARANTÍA

Para solicitar servicio de garantía debe comunicarse directamente con el Área Técnica de **GROUP MEDICAL HEALTH SOLUTIONS SAS** al correo **groupmedical072025@gmail.com o** al número 3235308556, e informar la falla presentada. Se debe hacer llegar el equipo a la oficina principal ubicada en la dirección Carrera 32 #16-41 en Pasto.
El área técnica realizara el diagnóstico y verificara que el equipo cumple con los criterios de garantía, en caso de que se determine anulación de la garantía por alguna de las causales del numeral 3 se informara al cliente el valor del soporte técnico, los fletes del envió para su revisión y aprobación.

6. TIEMPO DE RESPUESTA

El área técnica contará con cinco (5) días hábiles para realizar el diagnostico, iniciados al día siguiente de recibido el equipo en sus 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.
En caso de requerir garantía para productos importados que no cuentan con disponibilidad inmediata, el tiempo de respuesta estará sujeto a los tiempos de importación.

7. TIEMPO DE GARANTÍA DE SUMINISTRO DE INSUMOS Y REPUESTOS

GROUP MEDICAL HEALTH SOLUTIONS SAS asegura el suministro de insumos, partes, repuestos y el servicio de mantenimiento durante cinco (5) años posteriores a la venta del producto y/o dispositivo médico.

8. LIMITACIONES DE GARANTÍA

La garantía se limita a reparar o reemplazar las partes defectuosas según el criterio del Departamento Técnico de **GROUP MEDICAL HEALTH SOLUTIONS SAS.**

9. NO AUTORIZACIÓN

Ninguna persona, firma o compañía está autorizada para crear a **GROUP MEDICAL HEALTH SOLUTIONS SAS** alguna otra obligación o compromiso en relación con productos.

LA GARANTÍA EXPRESADA EN ESTE DOCUMENTO ES LA ÚNICA GARANTÍA VALIDA DE GROUP MEDICAL HEALTH SOLUTIONS SAS Y REEMPLAZA CUALQUIER OTRA GARANTÍA EXPRESADA O IMPLICADA.