



## POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS

### DEVOLUCIONES

✓ **No se realiza devoluciones de:**

1. **celdas, dispositivos electrónicos, papel, bombillos, cables, tarjetas, sensores, debido a que Técnica Electromédica, no realiza verificación de conexiones eléctricas.**
2. **Técnica Electromédica no recibe devoluciones de productos considerados estériles por pérdida de cadena de custodia.**

**Toda devolución genera una nota crédito a favor del cliente no se devuelve dinero.**

- ✓ **Productos en mal estado o no esta en su empaque original:** Si el producto ha tenido un uso indebido por parte del consumidor, o no cuenta con el empaque original y estas óptimas o iguales condiciones como se entregó. No se puede hacer devolución. **La aprobación de la devolución** está sujeta a las condiciones físicas del producto cuando llegue a las instalaciones de Técnica Electro Médica S.A.
- ✓ **Error de Pedido por el Cliente:** Cuando por error del cliente se factura mercancía equivocada. El cliente debe enviar un correo o carta describiendo el error de la orden de compra. El cliente tendrá máximo diez (10) días calendario a partir de la fecha de recepción para solicitar la generación de la nueva factura. La factura se considera irrevocable aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a su recepción. *(Tomado del código de comercio Art. 773)*. Los productos deben venir en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta. En este caso, se realizará únicamente para cambio con otro producto. Los fletes por devolución y reenvío corren por cuenta del cliente.
- ✓ **No cumple con el tiempo** Se ha superado el tiempo estimado de los diez ( 10 ) días calendario. La factura se considera irrevocable aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a su recepción. *(Tomado del código de comercio Art. 773)*



- ✓ **Error de Facturación:** Cuando por error involuntario de TECNICA ELECTROMEDICA se factura equivocadamente productos, precios, referencias o cantidades que difieran de la orden de compra del cliente. El cliente tendrá máximo diez (10) días calendario a partir de la fecha de recepción para solicitar la generación de la nueva factura. La factura se considera irrevocable aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a su recepción. *(Tomado del código de comercio Art. 773)*
- ✓ **Error en el Despacho:** Cuando por error involuntario de TECNICA ELECTROMEDICA se envía mercancía equivocada (producto, en cantidades o referencias) la relacionada en la orden de compra y/o factura. En este caso, el producto debe venir en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta; el cliente tendrá máximo diez (10) días calendario a partir de la fecha de recepción para solicitar el nuevo despacho. La factura se considera irrevocable aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a su recepción. *(Tomado del código de comercio Art. 773)*

VALOR DE LA VENTA	GASTOS ADMINISTRATIVOS
Compras inferiores 500.000	10% de neto de la factura
Compras superiores \$500.001 a \$20.000.000	\$50.000
Compras entre \$20.000.001 a \$50.000.000	\$65.000
Compras \$50.000.000 o mas	\$72.000

## Tramite de devolución

**Solicitud de devolución:** el cliente envía una carta especificando; No de factura, lotes, series, y razón de la falla o de la devolución, al correo [atencionalcliente@tecnicaelectromedica.com](mailto:atencionalcliente@tecnicaelectromedica.com) y al asesor comercial que lo está atendiendo, desde un correo institucional o un correo reconocido de la identidad.

## GARANTIAS

- ✓ **Garantía del producto:** La garantía para los equipos médicos es de 12 meses y para los accesorios es de 3 meses, a menos de que el producto tenga una garantía diferente. Los consumibles que son entregados con el equipo no tienen garantía.



- ✓ **Exoneración de responsabilidad de la garantía:** El uso indebido del bien por parte del consumidor, la no atención de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. *(Tomado del estatuto del consumidor Art. 22)*. **Deberes de los consumidores:** Los consumidores debe informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación. *(Tomado del estatuto del consumidor Art. 3)*. La
  
- ✓ aprobación de la garantía está sujeto a las condiciones físicas del producto cuando llegue a las instalaciones de Técnica Electro Médica S.A.
  
- ✓ **Suspensión y ampliación de la garantía** Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia. *(Tomado del estatuto consumidor Art. 9)*
  
- ✓ **Por avería del transportador:** En el caso que los productos sean averiados por causa de la transportadora, el cliente deberá dejar evidencia en la guía y en la orden de entrega de TECNICA ELECTROMEDICA y debe informar a la transportadora sobre esta inconformidad en el momento de recibo de la mercancía. En este caso, el cliente tendrá máximo diez (10) días calendario a partir de la fecha de recepción y debe presentar pruebas físicas (fotos). La factura se considera irrevocable aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a su recepción. *(Tomado del código de comercio Art. 773)*

### **Tramite de garantía**

El cliente envía una carta especificando; No de factura, lotes, series, y razón de la falla o de la devolución. Al correo [atencionalcliente@tecnicaelectromedica.com](mailto:atencionalcliente@tecnicaelectromedica.com) y al correo del asesor comercial asignado, en esta se debe indicar número de factura y debe contener registro fotográfico, desde un correo institucional o un correo reconocido de la identidad la solicitud debe estar en hoja membrete y firmada. Si los productos llegan a Técnica, de igual forma al correo [atencionalcliente@tecnicaelectromedica.com](mailto:atencionalcliente@tecnicaelectromedica.com) para tramitar la garantía.