

POLÍTICA DE GARANTÍA LIMITADA PARA EQUIPO BIOMÉDICO DISTRIBUIDO POR C.I. PRESTIGE S.A.S.



En CI PRESTIGE estamos comprometidos con garantizar la total satisfacción de nuestros clientes, mejorando continuamente nuestros procesos venta y posventa de productos y dispositivos médicos. Para nosotros es de vital importancia que lea detenidamente nuestra política de garantía, para que conozca las condiciones que aplican para el producto o dispositivo médico que adquirió con nosotros.

1. VALIDEZ DE LA GARANTÍA.

La radicación de la solicitud de garantía no implica el otorgamiento automático de la misma, pero sí manifiesta el compromiso de nuestra compañía con el inicio de un proceso de valoración para identificar las causas de las fallas y determinar las posibles soluciones.

Nuestra obligación bajo esta garantía está limitada a la reparación, el reemplazo, o cambio de partes de los productos defectuosos; bajo el criterio de nuestra compañía y fabricantes de las marcas que representamos, durante el periodo de vigencia de la garantía que aplique.

2. ANULACIÓN DE LA GARANTÍA.

La Garantía quedará inmediatamente anulada en los siguientes casos:

1. Uso inapropiado del Bien (cuando el producto, dispositivo médico y/o sus accesorios son empleados para un fin diferente para el cual fueron diseñados).
2. Mal trato del Bien (golpear, mojar, exceder limitaciones de fabricante "fichas técnicas)
3. Manipulación por terceros (apertura, cambio de partes, violentar sellos de garantía)
4. Conexión eléctrica, operación sin Polo a Tierra y/o variaciones de voltaje.
5. Uso bajo condiciones Ambientales fuera de las especificadas para la correcta operación de productos y/o dispositivos médicos (establecidas en el Manual de usuario).
6. Uso de accesorios o consumibles diferentes a los recomendados por el fabricante y CI Prestige.
7. 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.

3. PERÍODO DE VIGENCIA DE LA GARANTÍA.

El tiempo de Vigencia de Garantía para los dispositivos médicos y/o productos, será el especificado por el Fabricante en los empaques. En caso de que estos no contengan esta información, el tiempo explícito otorgado por la compañía para dispositivos médicos será de un (1) Año y para productos y/o accesorios Tres (3) meses, contado a partir de la Fecha de Compra del bien a C.I. PRESTIGE

Son considerados Accesorios: Brazaletes para tensiómetros, peras, válvulas, cámaras, olivas, membranas, anillos, electrodos, accesorios para masajeadores, espéculos, sensores de oximetría, terminales, pinzas de ECG, Adaptadores de Voltaje, Transductores de Monitoreo Fetal, Sensores de temperatura, Cables de alto voltaje, de placa, de potencia o AC, Soportes y bandejas, entre otros.

4. PARTES EXCLUIDAS DE LA GARANTÍA.

Los productos considerados de naturaleza consumible de los Dispositivos médicos tales como: Bombillos, Filtro de Aire, Baterías, sensores de SpO2 desechables, papel termo sensible para impresión, electrodos desechables, mangueras de succionador, tiras, lancetas, etc. NO TIENEN GARANTIA.

5. CONDICIONES DE ATENCIÓN DE LA GARANTÍA.

Para la atención de la Garantía se debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

1. comunicarse telefónicamente a nuestros números 3123505610 - 3162924440 y/o enviar un correo electrónico dirigido a directortecnico@ciprestige.com con la solicitud de garantía especificando las fallas que presenta el producto y/o Dispositivos médico.
2. Una vez se tenga el diagnostico de dirección técnica, se procederá a contactar al cliente, dar soporte y/o autorizar el envío.
3. Hacer llegar el equipo a nuestras instalaciones ubicadas en Bogotá en la Carrera 28 BIS # 51-98, Galerías; Con copia de la factura de compra donde se observe claramente el número del serial/ lote y fecha de compra.
4. Entregar el producto y/o dispositivo médico (limpio - según las instrucciones establecidas en el manual de uso) con su caja original y sus accesorios completos.

Nota: En el evento de que C.I. Prestige determine la anulación de la garantía por alguna de las causales mencionadas en el numeral 2, se informará al cliente el valor del soporte técnico, los fletes del envío para su revisión y aprobación.

6. TIEMPO DE RESPUESTA

CI Prestige contará con un periodo de 8 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

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 de CI PRESTIGE.

Para casos de garantías de productos discontinuados, se evaluará con el cliente la posibilidad de reemplazar este equipo por la versión disponible en el momento de la solicitud de garantía teniendo en cuenta si aplican los mismos costos.

7. TIEMPO DE GARANTÍA DE SUMINISTRO DE INSUMOS Y REPUESTOS.

C.I. PRESTIGE 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. NO AUTORIZACIÓN

Ninguna persona, firma o compañía está autorizada para crear a C.I. Prestige, alguna otra obligación o compromiso en relación con los dispositivos médicos y/o productos.

LA GARANTIA EXPRESADA EN ESTE DOCUMENTO ES LA UNICA GARANTIA VALIDA DE C.I. PRESTIGE Y REEMPLAZA CUALQUIER OTRA GARANTIA EXPRESADA O IMPLICADA.