	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>D-PDG-25</b>
		<b>VERSION 1</b>
	<b>POLITICAS DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍAS</b>	<b>14/09/2020</b>
		<b>HOJA 1 DE 4</b>

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

## **A. GARANTIAS**

### **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. 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 demás productos y/o accesorios tres (3) meses, contados 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.


### **3. 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.

### **4. CONDICIONES DE ATENCIÓN DE LA GARANTÍA.**

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

Este documento es propiedad INTELECTUAL DE C.I. PRESTIGE S.A.S, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Gerencia de la empresa

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>D-PDG-25</b>
		<b>VERSION 1</b>
	<b>POLITICAS DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍAS</b>	<b>14/09/2020</b>
		<b>HOJA 2 DE 4</b>

1. Comunicarse telefónicamente a nuestros números: 4660170, 3123505610 - 3162924440 y/o enviar un correo electrónico dirigido a [direcciontecnica@ciprestige.com](mailto:direcciontecnica@ciprestige.com) o [comercial@ciprestige.com](mailto:comercial@ciprestige.com) con la solicitud de garantía especificando las fallas que presenta el producto y/o dispositivos médicos.
2. CI Prestige solicitará evidencia escrita o fotográfica para dar trámite a la garantía requerida y de esta forma determinar si se debe recoger o enviar el producto
3. Una vez autorizado el envío del dispositivo, se debe enviar el producto sujeto a garantía con el formato diligenciado F-RST-24 a nuestras instalaciones en Bogotá Carrera 36 #63ª-29 Barrio Rosario.
4. Se debe entregar el producto y/o dispositivo médico con su empaque original, en buen estado y sus accesorios completos.
5. Si resulta procedente la garantía, se efectuará la reparación totalmente gratuita. Si el producto no admite reparación, se procederá a la generación de la nota crédito o cambio del artículo. El cliente debe asumir el valor del flete de retorno del producto a las instalaciones de CI Prestige.

Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto.


Nota: En el evento de que C.I. Prestige determine la anulación de la garantía por alguna de las causales mencionadas en el numeral 3.1, se informará al cliente el valor del soporte técnico y el valor de los fletes del envío, para su revisión y aprobación.

#### **4.1 CAUSAS DE 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.

Este documento es propiedad INTELECTUAL DE C.I. PRESTIGE S.A.S, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Gerencia de la empresa

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>D-PDG-25</b>
		<b>VERSION 1</b>
	<b>POLITICAS DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍAS</b>	<b>14/09/2020</b>
		<b>HOJA 3 DE 4</b>

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.
8. Envío de dispositivos no facturados por CI PRESTIGE.

## **5. TIEMPO DE RESPUESTA**

CI Prestige contará con un periodo de 5 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.

Existen casos que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación, sujetos a los tiempos de respuesta del mismo.

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, los cuales serán notificados al cliente para su aprobación o la emisión de nota crédito.

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 y si debe cancelar un valor excedente.


## **6. 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.

## **7. 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.**

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>D-PDG-25</b>
		<b>VERSION 1</b>
	<b>POLITICAS DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍAS</b>	<b>14/09/2020</b>
		<b>HOJA 4 DE 4</b>

## **B. DEVOLUCIONES**

- CI PRESTIGE recibe devolución no mayor a 8 días.
- Diligenciar el formato F-RST-24 y hacer llegar el producto a nuestras instalaciones en Bogotá Carrera 36 #63ª-29 Barrio Rosario (asumiendo el flete).
- El producto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso, en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas).
- El plazo máximo para solicitar el cambio de productos será de 30 días calendario.
- En relación con los productos adquiridos en promoción, cualquier cambio por color podrá realizarse, siempre y cuando esté disponible en el inventario y además, no hayan sido usados, dañados, modificados o tengan algún deterioro. En este caso, se procederá a realizar el respectivo cambio, teniendo en cuenta los plazos establecidos. En caso de que el producto no se encuentre disponible, y el usuario se rehúse a adquirir uno de similares características, se genera una nota crédito.
- En caso de solicitar el cambio de un producto por uno de mayor valor, el cliente deberá asumir el excedente.
- No se aceptarán cambios o devoluciones de productos diseñados, cortados o elaborados a la medida, bajo especificaciones particulares o solicitud del cliente.

***Nota: CI Prestige en ningún caso de garantía y/o devolución mencionados anteriormente, hará devolución de dinero.***