

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	D-PDG-04
		VERSION 03
	POLITICA DE GARANTÍA	22/10/2021
		HOJA 1 DE 4

El presente documento relaciona las políticas de garantía de **C.I. PRESTIGE**, para proteger, promover y garantizar la total satisfacción de nuestros clientes, mejorando continuamente los procesos de venta y postventa de los productos de uso médico y otros; importados, comercializados y distribuidos por nuestra compañía. Por lo tanto, apreciado usuario: es de vital importancia que lea detenidamente nuestra **Política de Garantía**, para que conozca las condiciones que aplican:

PRIMERA. Todos los productos importados, comercializados y distribuidos por C.I. PRESTIGE, cuentan con un término de garantía, el cual se encuentra establecido en el empaque del producto, manual de usuario y/o ficha técnica de cada uno. Esta empezará a regir a partir de la entrega efectiva del producto. Por lo tanto, FAVOR LEER las instrucciones del fabricante (manual del usuario y/o ficha técnica, y recomendaciones del asesor) antes de utilizar su producto.

SEGUNDA. El tiempo de vigencia de garantía para todos nuestros productos, será el especificado por el fabricante en el empaque, manual de usuario y/o ficha técnica. En caso de que estos no contengan esta información; el tiempo explícito otorgado por C.I. PRESTIGE, para productos de uso médico será de un (1) año y para demás productos y/o accesorios tres (3) meses por defectos de fabricación, contados a partir de la fecha de emisión de la factura.

Parágrafo. Los productos considerados accesorios son: Bombillos, brazaletes, manómetro, peras, válvulas, electrodos desechables, cables, olivas, membranas, pieza de pecho, valvas, etc.


TERCERA. Todos los cambios y devoluciones por garantía procederán ante la imposibilidad de reparación o ante la evidencia cierta de una falla reiterada conforme lo dispone el Estatuto del Consumidor, a elección del consumidor y siempre que no haya operado un eximente de responsabilidad por uso indebido del producto, o no haberse atendido las condiciones del manual del fabricante, intervención de terceros no autorizados o cualquier otra prevista en la Ley de consumo.

CUARTA. La radicación de la solicitud de garantía no implica el otorgamiento automático de la misma, pero sí manifiesta el compromiso de C.I. PRESTIGE, con el inicio de un proceso de valoración para identificar las causas de las fallas y determinar las posibles soluciones. Es importante resaltar que toda solicitud de garantía se encuentra sujeta al diagnóstico y dictamen previo por parte del equipo técnico, determinando si procede o no la garantía sobre el producto.

QUINTA. C.I. PRESTIGE contará con un periodo de ocho (8) días hábiles para su diagnóstico y reparación, iniciados al día siguiente de recibida la mercancía en las 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.

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

Parágrafo segundo. 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 C.I. PRESTIGE, los cuales serán notificados al cliente para su aprobación o la emisión de nota crédito.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	D-PDG-04
		VERSION 03
	POLITICA DE GARANTÍA	22/10/2021
		HOJA 2 DE 4

SEXTA. 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/o si debe cancelar un valor excedente.

SEPTIMA. 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.

Parágrafo: 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.

OCTAVA. Para las garantías a nivel nacional C.I PRESTIGE, asumirá el valor de los fletes para el retorno a nuestras instalaciones y su posterior devolución al cliente. Para solicitud de garantías locales el cliente puede hacer llegar el producto de venta a nuestras instalaciones o enviarlo a través de cualquier de los representantes de venta y/o mensajeros.

PARA LOS SIGUIENTES CASOS LA CONCESIÓN DE GARANTÍA NO APLICARÁ:

NOVENA. Cuando los productos no se encuentren en adecuadas condiciones sanitarias y de higiene, caso en el cual no se recibirán.


DECIMA. Que el usuario no atienda las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el empaque, manual y/o ficha técnica del producto, o cuando los defectos o daños hayan sido ocasionados como consecuencia de un uso distinto al especificado al del producto, o por haber sido sometido a esfuerzos y desgastes superiores para los que fue diseñado.

DECIMA PRIMERA. Dispositivos médicos y/o productos no facturados por C.I PRESTIGE.

DECIMA SEGUNDA. Cuando los defectos o daños hayan sido ocasionados por su desgaste normal o natural del bien, golpes o este haya sido expuesto a elementos nocivos como ácidos, agua, químicos, fuego o cualquier otro similar o equivalente ya sea de manera accidental o intencional.

DECIMA TERCERA. Cuando el producto haya sido reparado por cuenta propia, o se hayan agregado partes o componentes similares para su funcionamiento, sin previa autorización de C.I PRESTIGE y/o se evidencie que los sellos de garantía fueron violentados.

DECIMA CUARTA. Cuando el usuario no garantice las condiciones de almacenamiento y eléctricas que define el fabricante en cada uno de los productos. Las cuales se encuentran descritas en el empaque, manual de usuario y/o ficha técnica de cada producto.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	D-PDG-04
		VERSION 03
	POLITICA DE GARANTÍA	22/10/2021
		HOJA 3 DE 4

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION

1. El Usuario debe comunicarse telefónicamente a los números: 4660170, 3123505610 - 3162924440 y/o enviar un correo electrónico dirigido a direcciontecnica@ciprestige.com o comercial@ciprestige.com, con la solicitud de garantía especificando las fallas que presenta el producto.
2. Una vez recibida la solicitud, C.I PRESTIGE, se comunicará vía telefónica o por correo electrónico para atender la solicitud y de esta manera evaluar si es o no procedente la garantía. De ser procedente se enviará por correo electrónico el formato RECEPCION DE PRODUCTOS PARA SOPORTE TECNICO, con código F-RST-019, para que el cliente diligencie la solicitud.
3. El usuario debe diligenciar el formato RECEPCION DE PRODUCTOS PARA SOPORTE TECNICO, con código F-RST-019, y enviarlo junto con el producto a las instalaciones en Bogotá Carrera 36 #63ª-29 Barrio Rosario. De ser requerido se solicita al cliente enviar videos, y fotografías, donde se evidencie la falla del producto.
4. Es importante mencionar que todo producto objeto de garantía debe ser retornado a las instalaciones de C.I PRESTIGE con su empaque original, en buen estado y sus accesorios completos. NO SE RECIBIRA NINGUN PRODUCTO QUE NO CUMPLA ESTAS CONDICIONES.
5. Una vez recibido el producto en las instalaciones de C.I PRESTIGE, nuestra compañía cuenta con ocho (8) días hábiles para dar respuesta al usuario.
6. Una vez se encuentra el producto listo para ser entregado, el área técnica procede a contactar al cliente para que recoja el producto y/o dispositivo médico en las instalaciones de C.I PRESTIGE S.A.S., el cual será entregado por el área de logística de la compañía, o si es a nivel nacional se enviará por la transportadora contratada por C.I PRESTIGE.

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