

POLITICA DE GARANTIA Y DEVOLUCIONES VHF LTDA

(Apartes Art.773 Código de comercio)

GARANTIA

1. Validez de la garantía

La presente garantía aplica para todos los Equipos Biomédicos vendidos por VHF LTDA. La Obligación de VHF LTDA. bajo esta garantía está limitada a la reparación o el reemplazo, bajo el criterio de VHF LTDA., de las partes o de los productos defectuosos que son reportados a VHF LTDA., durante el periodo de vigencia de la garantía, los cuales (bajo el diagnóstico de VHF LTDA.) se determinen estar defectuosos.

2. Anulación de la garantía

La Garantía quedara inmediatamente anulada en los siguientes casos:

- 2.1. Uso inapropiado del bien (cuando el equipo biomédico o sus accesorios son empleados para un fin diferente para el cual fueron diseñados).
- 2.2. Mal trato del bien (abuso, golpes, accidentes y alteración).
- 2.3. Daños ocasionados por el transporte.
- 2.4. Conexión a voltajes diferentes al especificado en el manual de operación.
- 2.5. Variaciones de voltaje.
- 2.6. Instalaciones no apropiadas para su funcionamiento (Según las recomendaciones del fabricante establecidas en el manual de operación).
- 2.7. Conexión eléctrica y operación sin polo a tierra.
- 2.8. Intervención técnica por personal ajeno a VHF LTDA.
- 2.9. Uso bajo condiciones ambientales fuera de las especificadas para la correcta operación del equipo (establecidas en el manual de operación).
- 2.10. Uso de insumos, elementos desechables, accesorios o consumibles diferentes a los recomendados por el fabricante o VHF LTDA.
- 2.11. 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. Periodo de vigencia de la garantía

El tiempo de vigencia de garantía es de un (1) año contado a partir de la fecha de compra especificada en la factura original del bien a VHF LTDA. (En caso contrario la factura y/o cotización especificará las excepciones). Los equipos biomédicos no incluyen accesorios y consumibles. El tiempo de vigencia de garantía para los accesorios como son: sensores de oximetría y capnografía, cables de paciente, terminales de ECG, pinzas y electrodos de ECG, cable de potencia o cable AC, adaptadores de voltaje, sensores de temperatura, brazaletes de NIBP, mangueras de conexión de NIBP, cables de IBP, puntas control de mano de electro bisturí, cables de alto voltaje, cables de placa, soportes y bandejas, transductores de monitoreo fetal, etc. de los equipos biomédicos es de tres (3) meses contados a partir de la fecha de compra a VHF LTDA.

4. Partes excluidas de la garantía

Los productos considerados de naturaleza consumible de los equipos biomédicos tales como: brazaletes, aros, peras, membranas, tubos fonendoscopio, sistemas de iluminación led, bombillos, escobillas para motor, filtros, Filtros de Aire, baterías, sensores de SpO2 desechables, papel termo sensible impresión,

electrodos desechables, mangueras de succionador, espéculos, etc. NO TIENEN GARANTIA.

5. Visitas durante la garantía

Las visitas se programarán según la complejidad del equipo y cronograma acordado con el cliente, si el equipo es de baja complejidad no se realizarán visitas.

6. Condiciones de atención de la garantía

Para la atención de la garantía se debe enviar el equipo biomédico (Limpio y desinfectado – según las instrucciones establecidas en el manual de uso) con su caja original y sus accesorios completos, con carta dirigida a Servicio Técnico, donde se solicite la garantía y se especifique la marca, el modelo, el número de serial del equipo y el número de la factura de compra del mismo a VHF LTDA y copia de la factura de compra del equipo. Enviar a:

VHF LTDA. Cra.15 No.84A-24 ofc. 206. Bogotá D.C. Colombia.
e-mail: info@vhfltda.com y calidad@vhfltda.com

7. Condiciones de servicio postventa (puntos de atención):

Todas las garantías serán atendidas directamente en las instalaciones de VHF LTDA. en el Departamento de Calidad y Servicio Técnico.

DEVOLUCIONES

1. Error del Pedido por parte del 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 o pedido. El cliente tendrá máximo diez (10) días calendario a partir de la fecha de recepción del pedido para solicitar el cambio de la factura. Si no hay ningún tipo de reclamo por parte del cliente dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a su recepción, la factura será irrevocable. Para el cambio los productos deben venir en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta. En este caso, únicamente se realizará para cambio con otro producto. Los fletes por devolución y reenvío corren por cuenta del cliente.

2. Productos fuera del empaque original o en mal estado: Si el producto ha tenido un uso indebido por parte del cliente, o no cuenta con el empaque original y no se encuentra en óptimas o iguales condiciones como se entregó, no se hará devolución. La aprobación de la devolución está sujeta a las condiciones físicas del producto cuando llegue a las instalaciones de VHF LTDA. Toda devolución genera una nota crédito a favor del cliente, no se devuelve dinero.

Gastos administrativos por devoluciones:

VALOR DE LA VENTA	GASTOS ADMINISTRATIVOS
Compras inferiores a \$500.000	10% neto de la factura
Compras superiores \$500.001 a \$20.000.000	\$50.000
Compras entre \$20.000.001 a \$50.000.000	\$70.000
Compras de \$50.000.001 o mas	\$90.000

3. Solicitud de devolución: el cliente envía una carta especificando el número de factura, lotes, series, y razón de la falla o de la devolución, al correo calidad@vhfltda.com e info@vhfltda.com