

	<b>POLITICA</b> Garantías y devoluciones	<b>SGC-PE-PE-0007</b>	
		<b>Fecha de emisión</b> 15/04/2022	
		<b>Página 1 de 3</b>	<b>Versión 1</b>

## POLITICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES L.A.S ELECTROMEDICINA S.A.S

(Apartes Art.773 Código de comercio)

### GARANTIA

#### 1. Validez de la garantía

La presente garantía aplica para todos los Equipos Biomédicos vendidos por L.A.S.

La Obligación de L.A.S. bajo esta garantía está limitada a la reparación o el reemplazo, bajo el criterio de L.A.S., de las partes o de los productos defectuosos que son reportados a L.A.S. durante el periodo de vigencia de la garantía, los cuales (bajo el diagnóstico de servicio técnico L.A.S.) se determinen estar defectuosos.

#### 2. Periodo de vigencia de la garantía

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 y sea pactada por escrito.

#### 3. Anulación de la garantía:

3.1. Uso inapropiado del bien (cuando el equipo biomédico o sus accesorios son empleados para un fin diferente para el cual fueron diseñados).

3.2. Mal trato del bien (abuso, golpes, accidentes y alteración).

3.3. Daños ocasionados por el transporte.

3.4. Conexión a voltajes diferentes al especificado en el manual de operación.

3.5. Variaciones de voltaje.

3.6. Instalaciones no apropiadas para su funcionamiento (Según las recomendaciones del fabricante establecidas en el manual de operación).

3.7. Conexión eléctrica y operación sin polo a tierra.

3.8. Intervención técnica por personal ajeno a L.A.S.

3.9. Uso bajo condiciones ambientales fuera de las especificadas para la correcta operación del equipo (establecidas en el manual de operación).

3.10. Uso de insumos, elementos desechables, accesorios o consumibles diferentes a los recomendados por el fabricante o L.A.S.

3.11. 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

3.12. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia. (Tomado del estatuto consumidor Art. 9)

#### 4. Partes excluidas de la garantía:

Los productos considerados de naturaleza consumible de los equipos biomédicos tales como: brazaletes, 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. 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



## POLITICA

### Garantías y devoluciones

SGC-PE-PE-0007

Fecha de emisión

15/04/2022

Página 1  
de 3

Versión  
1

y en la remisión 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).

#### 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 de este a L.A.S. y copia de la factura de compra del equipo. Enviar a: L.A.S. Electromedicina S.A.S Calle 26 N° 96 J 66 Local 23 Bogotá D.C. Colombia.

e-mail: [garantias@laselectromedicina.com](mailto:garantias@laselectromedicina.com);  
[calidad@laselectromedicina.com](mailto:calidad@laselectromedicina.com).

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

Todas las garantías serán atendidas directamente en las instalaciones de L.A.S. en el área de Calidad y Servicio Técnico.

**8. 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).

9. Garantía en servicios de mantenimiento: Tendrá una garantía de 30 días después de prestado el servicio.

### DEVOLUCIÓN

#### 1. Error de Facturación:

Cuando por error involuntario de L.A.S. se factura equívocamente 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).

#### 2. Error en el Despacho:

Cuando por error involuntario de L.A.S. 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).



## POLITICA

### Garantías y devoluciones

SGC-PE-PE-0007

Fecha de emisión

15/04/2022

Página 2  
de 3

Versión  
1

### 3. 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.

### 4. Productos en mal estado o no está en su empaque original:

Si el producto ha tenido un uso indebido por parte del consumidor, o no cuenta con el empaque original y no están en 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 L.A.S. Electromedicina Bogotá – Colombia.

### 5. 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) No se realiza devoluciones: \*

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

### 6. Solicitud de devolución:

El cliente envía una carta y/o oficio especificando; Número de factura, lotes, series, y razón de la falla o de la devolución, al correo del asesor comercial que lo está atendiendo, desde un correo institucional o un correo reconocido de la identidad.

### 7. Gastos Administrativos:

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