

POLITICA DE GARANTÍA

Cada producto ha sido legalmente importado por **NOVA MEDICA S.A.S.** y cumple con los requisitos legales, de calidad, seguridad e idoneidad para ser el territorio colombiano. comercializado. en caso de requerir soporte técnico o información acerca del producto adquirido, puede contactarse con nuestro departamento técnico a nivel nacional al teléfono (605) 3780063 ext. 105. de igual manera puede remitirse a nuestra dirección de correo electrónico serviciotecnico@novamedicasas.com.

1. TÉRMINOS DE GARANTÍA:

la garantía empezará a contar a partir de la entrega del producto a la empresa transportadora seleccionada por el distribuidor aliado. para hacerla efectiva, el distribuidor aliado deberá presentar la factura legal de compra del producto. o enviar su número de serie para validación interna de la fecha de compra.

2. PERIODOS DE GARANTÍA:

La garantía cubre defectos de fábrica de los productos, partes y repuestos suministrados. Los periodos de garantía para cada uno de ellos, al igual que para el servicio de mantenimiento correctivo, como se describen a continuación:

- 2.1** Doce (12) meses para partes eléctricas y electrónicas.
- 2.2** Seis (6) meses para partes mecánicas, electromecánicas (piñones, ejes y piezas móviles, entre otras), resistencias de calentamiento, transductores de Ultrasonido, transductores de tocometría, cabeza térmica y módulos externos de los equipos (CO2, Multigas, Parámetros de monitores Modulares)
- 2.3** Tres (3) meses para baterías recargables, sensores reutilizables, cables de Paciente,

sensores de oxígeno. Entre otros de la misma índole.

- 2.4** Tres (3) meses en mano de obra para mantenimientos correctivos que no cubra la garantía.
- 2.5** El término de la Garantía se suspenderá mientras el equipo se encuentre en el departamento Técnico de **NOVA MEDICA S.A.S** Si se produce el cambio total del producto por otro, el período de la garantía específico para tal producto se reanuda en su totalidad desde el momento de su reposición. Si se cambia una o varias piezas, estas tendrán garantía propia.

3.EXCEPCIONES DE LA GARANTÍA:

No están contemplados dentro de la garantía y dará lugar a la reparación con costo adicional los siguientes eventos:

- 3.1** Uso o mantenimiento: No atender las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto o en la garantía, así como por la falta de accesorios luego de recibido el producto.
- 3.2** Daño derivado por la omisión del Distribuidor Aliado en la realización de los mantenimientos periódicos recomendados por **NOVA MEDICA S.A.S** o por el Fabricante.
- 3.3** Uso indebido: Daños causados por manipulación y/o uso indebido del producto, mala instalación, Almacenamiento deficiente, influencias deteriorantes del clima como, por ejemplo: golpes, rayones, fracturas, incorrecta limpieza, puntos de impacto o presión inadecuada, etc.
- 3.4** Partes cosméticas: La garantía no cubre partes cosméticas, tales como el acabado exterior, ralladuras, ruptura, levantamiento o soplo de la pintura, etc.
- 3.5** Manipulación: Deterioros o daños causados al producto como resultado de una manipulación,

alteraciones del producto original por adaptaciones, modificaciones, adulteraciones o eliminación del número serial adherido al producto, montaje de parte o accesorios no genuinos ni autorizados por el fabricante, entre otros.

3.6 Intervención de un tercero: Daños ocasionados como resultado de la intervención, instalación, manipulación, por un tercero no autorizado.

3.7 Eventos eximentes de responsabilidad: Averías como resultado de catástrofes naturales de cualquier índole, accidente sobre el producto no atribuibles al contratista, inundaciones, alteración del orden público, asonadas, condiciones ambientales inadecuadas, humedad, mala ventilación, hurto, fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas o irregularidades de suministro hidráulico, gas o las aplicables al funcionamiento del producto, o por factores externos atribuibles e imputables al titular de la garantía o un tercero.

3.8 Factores externos: Problemas causados por falta de cuidado, debido a la presencia de agua, líquidos, humedad, polvo, oxidación, golpes, ruptura de la carcasa, arena, insectos, roedores o cualquier otro similar que afecte el correcto funcionamiento e idoneidad del producto.

3.9 No hay garantía Para elementos consumibles y desechables, tales como baterías no recargables, papel térmico, electrodos, gel, filtros, circuitos de paciente desechables, entre otros elementos.

3.10 Consumibles: Baterías, control remoto, partes y/o daños cosméticos, cintas, partes plásticas, filtros, gabinetes, antenas, agujas, pilas y demás accesorios consumibles, no están cubiertos por la garantía.

3.11 Desgaste natural: El desgaste por uso normal de las partes o piezas mecánicas, metálicas, eléctricas, plásticas, caucho o de tela.

3.12 Accesorios: Accesorios faltantes una vez recibido a satisfacción el producto.

3.13 Pérdida de información: Pérdida de la información almacenada o contenida en el producto, softwares no instalados en fábrica, modificación o borrado de particiones originales del disco duro, pérdida de la información en medios de almacenamiento extraíbles.

3.14 Virus: Daños ocasionados en el software y hardware del producto por el uso indebido, virus o programas que afecten el funcionamiento del producto.

3.15 Dispositivos externos: Instalación de dispositivos o accesorios externos al producto no necesarios para su funcionamiento o su compatibilidad con otros equipos.

3.16 Todos los gastos generados por el desplazamiento de personal técnico fuera de las sedes de servicio en Barranquilla, tales como transporte, alojamiento, alimentación.

4. SOLICITUD DE SERVICIO Y TIEMPO DE RESPUESTA:

La solicitud de un servicio por garantía deberá ser informada al Departamento Técnico de **NOVA MEDICA S.A.S**, al Teléfono (605) 3780063 Ext 105 o al correo electrónico serviciotecnico@novamedicasas.com Indicando el motivo de la falla. Posteriormente se autorizará el envío del producto con su respectivo número de autorización, si corresponde, en un tiempo no superior a (2) días hábiles contados a partir del recibo del producto en nuestras instalaciones, al Distribuidor Aliado le será comunicado el origen o motivo de la falla presentada al igual que el procedimiento, los recursos y el tiempo necesario para solucionar el problema.

5. CAUSALES DE PÉRDIDA DE LA GARANTÍA:

5.1 Si el Distribuidor Aliado destina el equipo para fines diferentes a su uso previsto o hace modificaciones, o instalaciones sin autorización previa y escrita del

Departamento Técnico de **NOVA MEDICA S.A.S.**

5.2 Si el Distribuidor Aliado permite que el personal que no haya sido autorizado en forma previa y por escrito por el Departamento Técnico de **NOVA MEDICA S.A.S.**, intente desarmar, desarme, intente reparar, repare o viole los sellos de seguridad y/o garantía del equipo.

5.3 Si a juicio del personal profesional de **NOVA MEDICA SAS** el equipo no fue instalado de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.

5.4 Para hacer efectiva la garantía de equipos y/o accesorios que requieran algún tipo de reemplazo total o parcial de algunas de sus partes y componentes, esos deberán encontrarse en condiciones físicas normales de fabricación sin ningún tipo de marcas, rayones, manchas o similares.

6. LIMITACIONES DE LA GARANTÍA:

6.1 La garantía se limita a reparar, reemplazar las partes defectuosas, al cambio del producto por otro de su misma categoría o según el criterio del Departamento Técnico de **NOVA MEDICA S.A.S** en el evento que no sea posible reparar el equipo, se generará una nota crédito por el costo total del equipo.

6.2 Para garantías por fuera de la sede de **NOVA MEDICA S.A.S** en Barranquilla los gastos de viáticos, transporte, alojamiento y alimentación deben ser previamente consignados en las cuentas de **NOVA MEDICA S.A.S**

6.3 El Distribuidor Aliado deberá revisar el estado de los productos una vez los reciba y debe a notificar a **NOVA MEDICA SAS**. cualquier anomalía dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del mismo, vencido este plazo, **NOVA MEDICA S.A.S.** solo reconocerá devolución de productos en los casos de defectos de fabricación.

7. ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA.

Con el pago de la orden de compra y el recibo a satisfacción del equipo, se entenderá que el Distribuidor Aliado conoce y acepta los Términos y condiciones de la garantía descritos en el presente documento, ha recibido los manuales de uso y mantenimiento para la correcta instalación, puesta en funcionamiento, uso y mantenimiento del Equipo Médico adquirido. El Distribuidor Aliado debe reenviar por correo electrónico o por cualquier otro medio Entre los dos días hábiles siguientes a la fecha de recibo de producto, la aceptación satisfactoria de la Acta de entrega del Producto. De no ser así, pasados los días desde el momento en que se recibe. **NOVA MEDICA S.A.S** asumirá que el Distribuidor Aliado ha recibido el producto en perfecto estado físico y funcional como también todos los accesorios que se relaciona en el acta de entrega.

8. CLÁUSULAS ADICIONALES DE LA GARANTÍA:

8.1 El equipo tiene que ser manejado por personal calificado y entrenado.

8.2 Se deben utilizar reguladores de voltaje apropiados para cada uno de los equipos.

8.3 Contar con sistemas de climatización requeridos para los equipos, tales como: aire acondicionado, calefacción, flujos de aire, ventilación natural o mecánica, sistemas de extracción de calor.

8.4 El Distribuidor Aliado debe cumplir con el Programa de Mantenimiento y Recomendaciones de Seguridad contenidas en el Manual de Usuario, así como ejecutar el Programa de Mantenimientos preventivos recomendados por **NOVA MEDICA S.A.S**, el cual se entrega junto con el producto.

9. TRANSPORTE DE EQUIPOS POR GARANTÍA A LA SEDE NOVA MEDICA S.A.S

9.1 El flete, seguro y demás costos generados por el envío para revisión por garantía de un equipo a nuestra sede en Barranquilla debe ser asumido por

el Distribuidor Aliado , y el flete de retorno del equipo al Distribuidor Aliado será asumido por **NOVA MEDICA S.A.S**, siempre y cuando el dictamen técnico no de como resultado una de las causales establecidas en los numerales 3, 5 y 6 del presente documento.

9.2 El empaque utilizado para el transporte debe ser el original del equipo, o En su defecto, otro similar que garantice su custodia y conservación.

9.3 Previo al envío del equipo al Departamento Técnico de **NOVA MEDICA S.A.S.**, el Distribuidor Aliado debe obtener la autorización de envío con la cual debe acompañar el producto.

10. GARANTÍA PARA EQUIPOS DE LIMITADA MOVILIZACIÓN:

El Distribuidor Aliado debe solicitar el servicio directamente al Departamento Técnico de **NOVA MEDICA S.A.S**. Los costos de desplazamiento le serán cotizados previamente para su autorización. Una vez recibido el pago de los mismos, se autoriza el desplazamiento del personal técnico y se le envía al solicitante el cronograma propuesto para la prestación del servicio.

11. DERECHO A RETRACTO:

Para ejercer este derecho el Distribuidor Aliado debe realizar la solicitud a través del correo electrónico de su Profesional de venta o a través del diligenciamiento del Formato de PQR dispuesto en la página web: **www.novamedicasas.com** dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al recibo del producto.

La devolución del dinero se hará una vez se haya recibido a satisfacción el producto, en la cuenta a nombre de la Distribuidor Aliado validación la certificación bancaria.

El producto se deberá devolver en las mismas condiciones en que lo recibió, es decir, el producto no debe presentar indicios de uso, con sus accesorios completos y empaques originales. Para

el efecto, nuestro departamento de Control de Calidad verificará el estado general del producto.

El derecho de retracto solo aplica para productos que se encuentren en stock en nuestra bodega , no aplica para los productos adquiridos en modalidad bajo pedido y/o configuraciones especiales solicitadas por el Aliado Distribuidor.