



## POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS

CCAA-DV-POL-01

VERSION: 01

MAYO 2019

### POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS

#### DEVOLUCIONES

Equitronic SAS solo recibirá devoluciones en los siguientes casos:

- ✓ **Error de Pedido por el Cliente:** Cuando el cliente envía una orden de pedido y al momento de enviarle la factura, se da cuenta que no era lo que necesitaba.

El cliente debe enviar un correo o carta describiendo el error de la orden de compra. La factura se considera aceptada por el comprador si no reclama en contra de su contenido, bien sea mediante reclamo escrito dirigido o telefónico antes de quince (15) días calendario de emitida la factura y en lo posible, que sea dentro del mismo mes de elaborada la factura.

Para aceptar nuevamente los productos por la empresa, estos deben venir en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta. Los fletes por devolución y reenvío corren por cuenta del cliente.

Igualmente, la empresa se reserva el derecho de aceptar o no dicha devolución, pues puede ocurrir que este producto se haya comprado exclusivamente para esa orden y este no se pueda comercializar en otro momento.

- ✓ **Error de Facturación y/o Despacho:** Cuando por error involuntario de EQUITRONIC SAS se factura equívocamente productos, precios, referencias o cantidades que difieran de la orden de compra del cliente. El cliente tendrá máximo quince (15) días calendario a partir de la fecha de recepción para solicitar la generación de la nueva factura y el envío de los productos correctos.

En este caso, el producto debe venir en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta; los fletes por devolución y reenvío corren por cuenta de la empresa.

- ✓ **Por avería del transportador:** En el caso que los productos se encuentren averiados por causa de la transportadora, el cliente deberá dejar evidencia en la guía y en la orden de entrega de EQUITRONIC SAS y debe informar a la transportadora sobre esta inconformidad en el momento de recibo de la mercancía.
- ✓ **Productos Defectuosos:** Cualquier reclamo relacionado con un producto defectuoso deberá ser notificado a la Compañía dentro de los noventa (90) días de su facturación. El cliente debe notificar dicho problema mediante correo electrónico o carta y conservar la unidad afectada junto con su empaque.

	<b>POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS</b>	CCAA-DV-POL-01
		VERSION: 01
		MAYO 2019

Casos en los cuales Equitronic SAS no aceptará devoluciones:

- ✓ **Productos en mal estado o no esta en su empaque original:** Si el producto ha tenido un uso indebido por parte del cliente, o no cuenta con el empaque original.
- ✓ **Productos vencidos:** los productos que comercializamos en su gran mayoría tienen una vida útil de cinco (5) años.

En los casos donde la Compañía despacha productos al que le queda menos de 1 año de vida útil a la fecha de facturación, nos comprometemos a aceptar la devolución del producto si se vence sin ser usado. Productos que tienen más de 1 año de vida útil a la fecha de facturación, no pueden ser devueltos por motivos de vencimiento.

- ✓ **Devoluciones por otros motivos.** La Compañía no se compromete a aceptar devoluciones por motivos distintos a los anteriormente mencionados.

#### TRAMITE DE DEVOLUCION

**Solicitud de devolución:** el cliente envía una carta o email especificando; Número de factura, lotes, series, y razón de la falla o de la devolución, al siguiente correo:

[Aprendiz2@equitronic.com.co](mailto:Aprendiz2@equitronic.com.co) con copia a los correos [despachos@equitronic.com.co](mailto:despachos@equitronic.com.co) [logistica@equitronic.com.co](mailto:logistica@equitronic.com.co) e [importaciones@equitronic.com.co](mailto:importaciones@equitronic.com.co) , y como soporte comercial al email del ejecutivo asignado de la cuenta.

Equitronic tendrá tres (3) días hábiles para darle respuesta a su solicitud.

#### GARANTIAS

- ✓ **Garantía del producto:** La garantía para los equipos médicos es de 12 o 24 meses según el tipo de convenio comercial que se tenga con el cliente, para los accesorios y consumibles es de 30 días, a menos que el producto tenga una garantía diferente pactada con la institución.
- ✓ **Exoneración de responsabilidad de la garantía:** El uso indebido del bien por parte de la institución, la no atención de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía



POLITICA DE  
DEVOLUCIONES Y  
GARANTIAS

CCAA-DV-POL-01

VERSION: 01

MAYO 2019

TRAMITE DE LA GARANTIA

**Solicitud de garantía:** el cliente envía una carta o email especificando; Número de factura, lotes, series, y razón de la falla o de la devolución, a los correos:

[mantenimiento@equitronic.com.co](mailto:mantenimiento@equitronic.com.co)

[stcomercial@equitronic.com.co](mailto:stcomercial@equitronic.com.co)

[logistica@equitronic.com.co](mailto:logistica@equitronic.com.co)

[importaciones@equitronic.com.co](mailto:importaciones@equitronic.com.co)

Igualmente, al ejecutivo asignado de la cuenta. Equitronic tendrá tres (3) días hábiles para darle respuesta a su solicitud.