

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA – IMPLANTES Y PROCESADORES MEDINISTROS S.A.S./ ADVANCED BIONICS COLOMBIA

## ALCANCE

MEDINISTROS S.A.S., actuando en representación de ADVANCED BIONICS, apegados a la garantía global, sin perjuicio de las condiciones establecidas en la ley de protección al consumidor y en este documento, informa que sus productos los garantiza desde el momento de la compra por parte de nuestros clientes y hasta por un periodo no mayor a diez (10) años para componentes internos, exceptuando los consumibles de los componentes externos de los implantes cocleares, los cuales tiene una garantía entre noventa (90) días y tres (3) años. Atendiendo a la garantía global de Accesorios AB que se anexa.

La presente GARANTÍA aplica única y exclusivamente contra desperfectos de fabricación, durante el periodo de garantía, siempre y cuando el (los) producto(s) se encuentren bajo condiciones de uso normal por parte del usuario y conforme lo especificado en manuales de usuario que acompaña cada producto. Se le recomienda al usuario que en caso de imperfección, avería o mal funcionamiento en nuestros productos, dentro del periodo de garantía, los devuelva inmediatamente a nombre de **MEDINISTROS S.A.S.**, en la ciudad de Bogotá D.C., a la Calle 72 No. 22-42, ofi 301, edificio Gioto, y además debe ponerse en contacto con nuestro Departamento de Servicio al Cliente, a los Teléfonos: 5404920 – 2174239 - 2174253. En caso de encontrarse en una ciudad distinta, por favor consultar página web para información de contacto.

**NOTA:** Se informa a nuestros usuarios que la comunicación no lo excluye de enviar inmediatamente los productos a nuestras dependencias o asistir a ellas para evaluar las condiciones de los dispositivos, y por cuanto el informe telefónico, verbal o escrito a nuestros funcionarios, no es acuse de recibo, con lo cual se le informa que el proceso de Garantía Formal solo empieza con el recibo material de (los) producto(s), para obtener la asistencia requerida, conforme a lo siguiente:

## PROTOCOLO DE GARANTÍA

Si, durante el periodo de garantía el usuario considera necesario hacer uso de esta, deberá enviar los dispositivos médicos inmediatamente a nuestras instalaciones en la ciudad de Bogotá D.C., con su(s) respectivo(s) empaque(s) y etiqueta(s), con el fin de que su(s) producto(s) sea(n) reparado(s), reemplazado(s) o compensado(s), de acuerdo con las condiciones que en adelante se estipularán. **EN NINGÚN MOMENTO HABRÁ LUGAR A DEVOLUCIÓN DE DINERO.**

## CONDICIONES

- La Garantía entra en rigor para el implante a partir de la fecha de cirugía, para los componentes externos comienza desde el momento de la activación, día de la entrega del procesador y sus accesorios.
- La garantía, únicamente es válida si el(los) producto(s) es (son) acompañado(s) por la copia de la factura original y/o acta de entrega emitida por nosotros y previa verificación en nuestro sistema de la coincidencia en fechas de envío y referencia. Al momento de recibir la mercancía objeto de reclamación. **MEDINISTROS S.A.S.**, se reserva el derecho a rechazar el servicio de garantía si esta información se ha eliminado o cambiado con posterioridad a la adquisición original del(los) producto(s) en la oficina central.
- El Cliente o usuario debe allegar una relación de los productos devueltos, objeto de garantía y la falla que cada uno presentan en papelería de la empresa compradora y este debe tener sello de recibido por nuestra parte, en caso de que los productos sean enviados por una compañía de transporte el sello de recibido será sustituido por la guía consignada a nuestro nombre.
- Se debe(n) entregar el(los) producto(s) sin daños físicos y completos con sus empaques, accesorios, manuales y todo el material que contenga su embalaje original, es decir en su máxima presentación, como le fue entregado, de lo contrario esto invalida la garantía.
- Toda garantía se revisará y se evaluará, si el(los) producto(s) se encuentra defectuoso será reparado o cambiado según lo tenga designado el protocolo. La recepción del(los) producto(s) no significa la aceptación de la garantía por parte de **MEDINISTROS S.A.S.**, ya que cada proceso es sujeto a revisión y aceptación por nuestra parte, conforme a la Ley.
- Todo producto devuelto por garantía será revisado, de comprobarse que se encuentra en condiciones óptimas de uso le será devuelto al cliente y no

habrá lugar a reposición, en caso de que la parte o pieza enviada por garantía no presente falla por defecto de fabricación, es decir este en buenas condiciones de funcionamiento.

- La garantía no será válida en caso de que los daños sean generados por descuido, maltrato, mal uso, pérdida o sustracción de alguno de los componentes o accesorios. De la misma manera, se informa al paciente que la custodia y guarda de los dispositivos médicos son su responsabilidad, en caso de sustracción, daño, o pérdida de los dispositivos entregados, ni la EPS, ni el proveedor o la IPS, están en la obligación de reponerlos por lo que se deberá tener la mayor precaución.
- En caso de reposición las piezas, productos o componentes defectuosos pasaran a ser propiedad de **MEDINISTROS S.A.S.**, para su disposición final, atendiendo a la normatividad ambiental.
- En caso de que el(los) producto(s) sea(n) objeto de reposición, el término de garantía correrá hasta completar el término inicial indicado en la garantía global de Advanced Bionics, dada a conocer a los usuarios a través del Acta de Entrega, firmada por quien recibe los componentes externos al momento de realizar la primera programación y/o entrega.
- Una vez cumplidos los requisitos de ingreso del(los) producto(s) para la garantía, el cliente o usuario tendrá respuesta en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles posteriores.
- **MEDINISTROS S.A.S.** NO se hace responsable por garantías NO reclamadas después de treinta (30) días calendario de su solicitud.

### **La aplicación de la GARANTÍA no cubre los siguientes casos:**

- Cuando el(los) producto(s) presenta daño físico por mal uso, abuso, manipulación, transporte inadecuado o descuido.
- Cuando los sellos de garantía se encontraren rotos, manipulados, cambiados, removidos, sobre etiquetados o remarcados, o cuando los productos identificados por **MEDINISTROS S.A.S.** no sean originados de nuestra compañía o carezcan de los sellos que los acrediten.
- Daños generados por presencia de elementos nocivos (líquidos, ácido, polvo, sustancias inorgánicas, sustancias químicas) que no forman parte del diseño de nuestros productos.
- Daños ocasionados a productos no adquiridos en **MEDINISTROS S.A.S.** y de lo cual se haya generado factura de venta.

- Esta garantía no cubre ninguna falla del(los) producto(s) debido a su mal uso, humedad en los casos que aplique y/o desgaste habitual, o uso indebido, incluyendo, sin limitación, el uso de un modo distinto al que resultaría normal de acuerdo con las instrucciones de uso y mantenimiento del producto.
- Esta garantía tampoco cubre ninguna anomalía del producto debido a accidentes, modificaciones, ajustes, sucesos impredecibles o daños causados por líquidos.
- La manipulación incorrecta de cualquiera de los elementos del(los) producto(s) supondrá la anulación de la garantía.

**PARAGRAFO: NO EXISTE NINGUNA GARANTÍA EXPRESA, NI ORAL NI ESCRITA, DISTINTA A ESTA GARANTÍA LIMITADA IMPRESA. TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS, ESTÁN LIMITADAS A LA DURACIÓN DE ESTA GARANTÍA LIMITADA. EN NINGÚN CASO MEDINISTROS S.A.S., SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER TIPO DE DAÑO ACCIDENTAL O INDIRECTO INCLUYENDO LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS QUE ESTA GARANTÍA CONFIERE O CUALQUIER TIPO DE PÉRDIDA COMERCIAL, HASTA EL PUNTO EN QUE DICHOS DAÑOS PUEDAN SER DECLINADOS POR LEY.**

Esta garantía no afecta a los derechos que la Ley reconoce al consumidor de acuerdo con la legislación nacional vigente, ni los derechos del consumidor que se deriven del contrato de compraventa frente al comercio del vendedor.

El no conocimiento de esta garantía no lo excluye del protocolo de la misma, ya que se da por entendido que, al realizar cualquier tipo de negocio con nosotros, acepta nuestras políticas comerciales. Al Firmar o recibir la factura o cualquier documento que le certifique el despacho correspondiente queda entendido que el cliente acepta incondicionalmente las presentes políticas y condiciones de garantía y renuncia a cualquier tipo de reclamo que no esté considerado en el presente documento.

Política de devoluciones y/o reclamaciones:

En caso de encontrar alguna anomalía a la recepción de su pedido, deberá informar de forma inmediata a nuestro Departamento de Servicio al Cliente a los teléfonos 5404920 – 2174239 – 2174253 en la ciudad de Bogotá D.C., solo serán atendidas las reclamaciones hasta cinco (5) días hábiles posteriores a su recibo de conformidad, esto con el fin de corroborar existencias en nuestra bodega y determinar posibles errores por nuestra parte, en caso de dar lugar a reparación económica esta se aplicara a la Factura correspondiente, y no cubre en ningún caso saqueos o robos por parte de las transportadoras, o agentes externos a nosotros.

- En ningún caso habrá lugar a reembolso del dinero; en caso de reposición del(los) producto(s) por garantía, si el cliente o usuario no está interesado en la reposición posterior, (esto únicamente se considerará en el caso de no existencia en inventario del producto o su equivalente) el valor del mismo será abonado a las facturas pendientes, en caso de que no existan, dicha devolución quedara reflejado como un anticipo de dinero para futuras compras.
- En caso de error en la facturación o despacho, el trámite de devolución deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la mercancía. En caso contrario se entenderá su recibo a satisfacción y perderá este beneficio.
- En caso de devolución de mercancías por errores imputables al comprador, respecto a color, referencia, tipo, modelo o clase, solo serán atendidas hasta los cinco (5) días hábiles posteriores a su recibo de conformidad. Después de esta fecha no serán atendidas ningún tipo de reclamaciones.
- **MEDINISTROS S.A.S.**, no se hace responsable de equivocaciones cometidas en el momento de solicitar el envío y adquisición de nuestros productos, y tampoco puede mantener vigente la oferta.

## **DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS LEY 1672 DE 2013**

"Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), y se dictan otras disposiciones",

Me permito informar que **MEDINISTROS S.A.S.**, al ser una empresa distribuidora y comercializadora de dispositivos médicos, se encuentra obligada a recolectar cualquier dispositivo médico electrónico del cual sea distribuidor y comercializador, ya que, nuestra responsabilidad con el medio ambiente es tanto un principio como un compromiso legal, cuya omisión puede ser penada con multas por la Secretaría del Medio Ambiente y el Ministerio de Medio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Así las cosas, la normatividad nacional por medio de Ley 1672 de 2013, en sus diferentes artículos, manifiesta que la disposición final de cualquier aparato electrónico, es responsabilidad del productor y comercializador, siendo esta una obligación que se debe cumplir so pena de las sanciones pecuniarias o legales que estipule la normatividad nacional, así las cosas, cuando estos aparatos

eléctricos o electrónicos, sus accesorios o complementos, ya han cumplido su vida útil y no son susceptibles de reparación, deberán ser desechados atendiendo a la protección del medio ambiente.

Para lo anterior me permito traer a acolación el artículo 6 de esta normativa:

Obligaciones.

*“2. Del Productor:*

*a) El productor es responsable de establecer, directamente o a través de terceros que actúen en su nombre, un sistema de recolección y gestión ambientalmente segura de los residuos de los productos puestos por él en el mercado, de acuerdo con las disposiciones que para el efecto establezca el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Así mismo, es también responsable por administrar y financiar, por el modelo que elija, el sistema de gestión;*

*4. Del usuario o consumidor*

*a) Los usuarios de aparatos eléctricos y electrónicos deberán entregar los ' residuos de estos productos, en los sitios que para tal fin dispongan los productores o terceros que actúen en su nombre;*

*b) Asumir su corresponsabilidad social con una gestión integral de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), a través de la devolución de estos residuos de manera voluntaria y responsable de acuerdo con las disposiciones que se establezcan para tal efecto”; (Subrayado y Negrillas fuera del Texto Original).*

Como comercializadores, estamos comprometidos a cumplir con cualquier normatividad nacional y existe una obligación legal de realizar la correcta disposición final de estos residuos, esta es la razón principal para que nuestra compañía cada vez que un paciente recibe una actualización de un procesador de sonido, o reposición de cada uno de los accesorios o componentes del implante coclear **ADVANCED BIONICS**, ya sea de un audífono de conducción ósea o de un implante coclear, es así que el paciente tiene la obligación de dejar en manos del comercializador el dispositivo médico que ya perdió la vida útil.

**MEDINISTROS S.A.S.**

**MEDINISTROS S.A.S. NIT: 830.053.755 - 0**  
**Calle 72 No 22 – 42 OFC. 301- 303 PBX: 5404920 / 2174239**  
**TELEFAX: 2174253**  
**e-mail: paola.baez@medinistros.com**  
**Bogotá D.C. Colombia- Sur América**