

	POLÍTICA DE ENVÍOS Y GARANTÍAS	Código: SGC-PL-003
		Versión: 0.3 Fecha: febrero de 2024
Sistema de Gestión de Calidad		Página: 1 de 4

POLÍTICA DE ENVÍO, GARANTÍAS, TRANSPORTE, ENTREGA Y DEVOLUCIONES

AUDIOSALUD INTEGRAL SAS, establece la siguiente política de envío, garantías, transporte, entrega y devoluciones de la siguiente manera para los productos (equipos, dispositivos médicos, insumos, accesorios, repuestos) que se comercializan o se distribuyen a nivel local y nacional.

ENVÍOS

Nuestros productos son despachados o enviados al lugar que el cliente lo solicita, puede ser a nivel local, departamental o nacional. El cliente es el encargado de asumir el costo del envío, dicho valor no está incluido dentro del costo del producto que adquiera.

El valor a cobrar dependerá de la zona de cobertura y/o distancia desde el punto de venta más cercano a la ubicación de entrega que indique el cliente al momento de realizar la compra.

Dependiendo de la contratación o tipo de producto se puede establecer que el costo del envío quede incluido en la compra.

GARANTÍA

AUDIOSALUD INTEGRAL SAS no se hace responsable de la conservación, manipulación o distribución que el cliente pueda dar a los productos adquiridos una vez entregados.

Elaboró: Thomas Duarte Coordinador de Calidad	Revisó: William Cano Director Administrativo	Aprobó: Cesar Montaña Gerente General
--	---	--

	POLÍTICA DE ENVÍOS Y GARANTÍAS	Código: SGC-PL-003
		Versión: 0.3 Fecha: febrero de 2024
Sistema de Gestión de Calidad		Página: 2 de 4

Nuestros productos en general están catalogados como equipos, dispositivos o accesorios médicos, los cuales contienen certificado INVIMA para su comercialización.

Sin embargo, se especifica que la garantía de AUDIFONOS cubre:

- *Cubre mal funcionamiento del audífono por defectos de fabricación.*
- *Cubre modificaciones acústicas referidas por una adecuada adaptación del audífono.*
- *Cubre dos mantenimientos preventivos por cada año de garantía.*
- *Controles Ilimitados cuando sea necesario, con cita previa.*
- *Cambio de receptor en el periodo de garantía solamente por defecto de fábrica.*

La garantía **NO CUBRE**

- *El audífono no cubre daños ocasionados por humedad, golpes, agrietamiento, mordiscos, fracturas, sulfatación producida por dejar la batería dentro del audífono cuando no está en uso.*
- *El receptor no cubre daños ocasionados por uso inapropiado del usuario como humedad, golpes, agrietamiento, mordiscos, fracturas, cortes, sulfatación o maltrato en genera. (Nota: en caso de presentarse alguna de esas situaciones tendrá un costo adicional)*
- *No cubre daño por contacto con agentes externos, en circuitos internos o en algunos de sus componentes electrónicos por tener contacto con agentes líquidos como laca, loción, agua, etc.*
- *No cubre daños ocasionados por reparaciones realizadas por el usuario o terceros.*
- *No cubre daños por colocar la batería al revés.*

Elaboró: Thomas Duarte Coordinador de Calidad	Revisó: William Cano Director Administrativo	Aprobó: Cesar Montaña Gerente General
--	---	--

	POLÍTICA DE ENVÍOS Y GARANTÍAS	Código: SGC-PL-003
		Versión: 0.3 Fecha: febrero de 2024
Sistema de Gestión de Calidad		Página: 3 de 4

TRANSPORTE

Dependiendo del tipo de producto (equipos, dispositivos médicos, insumos, accesorios, repuestos) la entrega se realiza así:

- Domicilios en Bogotá de 1 a 2 días
- Envíos a nivel nacional de 3 a 5 días hábiles dependiendo de la cobertura de la empresa transportadora.

ENTREGA:

Equipos y repuestos: entrega inmediata según stock del almacén. Si el producto requiere importación de 15 a 20 días hábiles

Cabinas sonoamortiguadas: máximo 30 días calendario

Dispositivos médicos, insumos y/o accesorios: 1 a 2 días hábiles en Bogotá o de 3 a 5 días hábiles a nivel nacional

DEVOLUCIONES

Las devoluciones de los productos se pueden hacer efectivas en los siguientes casos:

- Envíos que no corresponden a lo solicitado en orden inicial por el cliente
- Producto en mal estado
- Por defectos de fabricación
- No cumplimiento con las características y tecnología ofrecida por el comercial
- Devolución de dinero según lo estipulado en el contrato de venta y que cumpla con las condiciones pactadas.

Elaboró: Thomas Duarte Coordinador de Calidad	Revisó: William Cano Director Administrativo	Aprobó: Cesar Montaña Gerente General
--	---	--

	POLÍTICA DE ENVÍOS Y GARANTÍAS	Código: SGC-PL-003
		Versión: 0.3 Fecha: febrero de 2024
	Sistema de Gestión de Calidad	Página: 4 de 4

Para que la devolución sea efectiva se debe tener en cuenta:

- Una vez recibido el producto informar al área respectiva de manera inmediata, adjuntado foto de la llegada y contenido del producto.
- Debe retornar el producto en las mismas condiciones en las cuales fue enviado
- El producto no debe tener manipulación de personas ajenas a AUDIOSALUD INTEGRAL SAS



CESAR JOVANY MONTAÑO GÓMEZ
GERENTE GENERAL
AUDIOSALUD INTEGRAL SAS
NIT 900202290-1

Elaboró: Thomas Duarte Coordinador de Calidad	Revisó: William Cano Director Administrativo	Aprobó: Cesar Montaña Gerente General
--	---	--

 AudioSalud Integral <small>vida para sus oídos</small>	POLÍTICA DE ENVÍOS Y GARANTÍAS	Código: SGC-PL-003
		Versión: 0.3 Fecha: febrero de 2024
	Sistema de Gestión de Calidad	Página: 5 de 4

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	OBSERVACIONES
0.1	Enero de 2020	Creación del documento
0.2	Enero de 2021	Actualización del documento
0.3	Enero de 2024	Actualización del documento Y Recodificación

Elaboró: Thomas Duarte Coordinador de Calidad	Revisó: William Cano Director Administrativo	Aprobó: Cesar Montaña Gerente General
--	---	--