

Política de Garantía

INFOVITAL GRUPO EMPRESARIAL S.A.S., en adelante Alerta Médica da a conocer su política de garantía a nuestros usuarios:

1 Generalidades

1.1 Objetivo

El objetivo de la Política de Garantía es el de establecer un procedimiento interno que permita determinar los parámetros bajo los cuales puede ser concedida una garantía de nuestros productos (u operación del software), o en su defecto denegada, con base a los lineamientos del estatuto del consumidor actualmente en vigencia y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Así mismo, esta política expresa de manera explícita la responsabilidad de cada funcionario de Alerta Médica como parte fundamental dentro del proceso en desarrollo.

1.2 Alcance

La Política de Garantía, aplica para todo proceso en el cual sea requerido el cambio y/o reposición de un producto por supuesta avería, defectuosidad ó daño irreversible, aduciendo falla en la normal operación del mismo. En esta política, son especificados los criterios bajo los cuales puede ser concedida ó denegada una garantía y el procedimiento que debe ser ejecutado para llevar a cabo esta operación.

1.3 Responsabilidad

La Gerencia de Producto, en conjunto con la Dirección General del negocio es responsable de la revisión, actualización, aprobación e implementación de la “Política de Garantía”, así como de asegurar su publicación y adecuada comunicación a todos los miembros de la organización involucrados en la operación, quienes a su vez serán portavoces de la información hacia los clientes en general.

El área de Producto, es responsable de diseñar e implementar los mecanismos de control necesarios para monitorear y asegurar el cumplimiento de ésta política.

1.4 Implementación de la política

La implementación de esta política se encuentra soportada en el debido cumplimiento del proceso descrito a continuación:

Recibo

- a) Para el Producto: Todos los productos que retornen a nuestra compañía por avería ó daño con una petición explícita de cambio y/o reparación por parte del cliente, acusando la garantía del mismo, deberá ser recibido por el responsable de servicio al cliente () con el diligenciamiento de un formato llamado SOLICITUD DE GARANTÍA (Anexo A).
- b) Para el Software: En caso de presentarse errores en el registro o en la información del software, se deberá enviar al correo soporte@alertamedica.com.co una descripción clara sobre el problema presentado, notificando un nombre y número celular para contacto.

El envío de la información *no implica el otorgamiento automático de la garantía, pero sí manifiesta el compromiso de nuestra compañía* con la apertura de un proceso de valoración que permita descubrir las causas de las eventuales fallas y determinar las posibles soluciones.

A partir del recibo del producto o el correo electrónico en calidad de garantía, Alerta Médica tendrá un período máximo de tres (3) días hábiles para emitir una valoración particular a partir de la cual se procederá con la ejecución de las medidas pertinentes.

Valoración

El jefe de producto, según el caso, debe valorar cada situación de manera particular, verificando primeramente la vigencia del periodo de garantía del artículo y luego direccionando a través de Servicio al cliente la remisión del mismo hacia el centro de servicios autorizado con el fin de obtener el reporte técnico pertinente que otorgue un criterio válido a la jefatura de producto para la toma de una decisión: reparación, reposición y/o negación de garantía de acuerdo a la normatividad vigente. La operación ejecutada entre el recibo y la remisión del producto hacia el centro de servicios no debe superar las 24 hrs, con el fin de que este a su vez pueda emitir una respuesta oportuna dentro de las 48 horas restantes para cumplir el tiempo límite de respuesta a nuestro cliente.

Cuando la reparación de un producto supere el 50% de su valor comercial, automáticamente se procederá con la gestión de la reposición del mismo. En caso contrario, el Jefe de la Categoría autorizará la reparación del producto para su posterior entrega al cliente.

Cuando exista reposición del producto por parte de Alerta Médica al cliente, de manera inmediata el Jefe de Categoría de Producto solicitará la devolución de éste al Proveedor mediante el cual se compró la mercancía, observando el tiempo de garantía otorgada. Dicha solicitud se realizará a través de un escrito el cual será revisado por el Departamento Legal en donde se solicitará la aplicación de la garantía otorgada por el proveedor.

En aquellos casos en los cuales un producto evidencie abusos y/u operación indebida por parte del usuario, ratificado por un centro de servicios en caso de ser posible, podrá ser concebida una causal de pérdida de garantía junto con el Departamento Legal de Alerta Médica, de forma contraria, la garantía deberá ser concedida de manera automática.

En caso de requerirse la generación de una negativa ante la petición de garantía por parte de un cliente, esta acción siempre deberá ser consultada y estar soportada en el Departamento Jurídico de la compañía.

Cuando el producto se encuentre dentro del período de garantía y no exista un centro de servicios para valorar su reparación, el jefe de producto deberá gestionar de manera directa el trámite de la garantía con base en el detalle consignado en el siguiente punto de la presente política.

Trámite de la garantía

Una vez estudiada de forma particular la solicitud de garantía por parte del respectivo Jefe de Categoría y considerada imperativa la reposición de un producto, este debe iniciar la gestión del trámite de la garantía ante el respectivo proveedor.

Administración de la información.

El responsable de servicio al cliente será el encargado de administrar una base de datos digital a través de una planilla donde serán consignados los datos necesarios para ejercer un control de garantías que permita conocer el número de veces que un producto ingresa por garantía a nuestra compañía y el motivo de la misma.

De igual manera debe existir un archivo físico conformado por carpetas para cada garantía donde se encuentren debidamente relacionados el formato de solicitud de garantía (Anexo A) y el acta de entrega (Anexo C) firmada a plena conformidad por el cliente.

Toda acta de entrega debe relacionar la devolución de un producto a entera satisfacción (reparado y/o repuesto).

Tiempos de respuesta.

El tiempo de respuesta para la reposición y/o reparación de un producto una vez aprobada la instrucción, no debe exceder los 10 días calendario.

El tiempo de respuesta para la entrega a satisfacción de un producto nuevo y/o reparado a nuestro cliente, no debe exceder los 15 días calendario contados a partir de la fecha de recibo, plasmada en el respectivo formato de solicitud de garantía.

Términos de entrega

Todo producto que ingrese por concepto de solicitud de devolución, reposición o reparación a nuestra compañía, debe ser remitido por cuenta del cliente y será devuelto bien sea nuevo ó reparado con flete a cargo de Alerta Médica. El flete de envío inicial a las instalaciones de Alerta Médica será a cargo del cliente.

Términos de Garantía

a) De Producto; todos los productos vendidos por Alerta Médica, tienen un (1) mes de garantía. La garantía cubre el producto nuevo y todas sus partes contra cualquier defecto de fabricación del producto adquirido y mano de obra de reparación, en su caso.

b) De Software; nuestro software posee garantía ilimitada durante todo la vigencia de la suscripción de nuestro cliente.

NOTA ACLARATORIA: ALERTA MÉDICA GARANTIZA LA OPERACIÓN DEL SOFTWARE PROPIO, MÁS NO PUEDE GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN DEBIDO A QUE ESTE DEPENDE DEL TIPO DE TELÉFONO, EL OPERADOR DE TELEFONÍA CELULAR Y EL PLAN DE DATOS QUE POSEA CADA USUARIO DEL SISTEMA.

c) Toda garantía, empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

d) El período de vigencia de la garantía se suspende mientras el producto se encuentre en reparación y/o gestión de reposición.

e). Cuando se haga efectivo el cambio total de un producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del producto, estas tendrán garantía propia.

f). Todo producto reparado, que persista en su mal funcionamiento deberá ser repuesto por un producto nuevo de iguales características al inicialmente suministrado, si el cliente así lo requiere siempre y cuando la reiteración de la defectuosidad sea aprobada por el Centro de Servicios de Alerta Médica.

Caducidad

La garantía de productos caducará automáticamente en cualquiera de los siguientes casos: a) accidente, daño, negligencia, abuso o mal uso; b) instalación o mantenimiento inadecuado; c) condiciones anormales de operación; d) alteración, ajustes o modificación; e) un propósito o aplicación diferentes, en cualquier modo, a aquellas para las cuales fue diseñado; f) daños durante el envío; g) no cumplimiento de las instrucciones de uso; h) desgaste normal del producto; i) remoción o alteración de cualquier dispositivo de seguridad del producto.

La garantía otorgada no cubre ninguna de las modalidades de hurto del producto contenidas en el código penal ni las relacionadas con la tentativa.

1.5 Excepciones a la política

Las excepciones serán revisadas de forma individual para determinar las acciones apropiadas.

1.6 Mantenimiento a la política

La política de Garantía ha sido diseñada considerando que puede ser modificada o mejorada en el tiempo, con la finalidad de satisfacer nuevos requerimientos del negocio, impulsados por entornos de riesgo cambiantes propiciados por las actualizaciones del estatuto del consumidor.

Bajo condiciones normales, la Política de Garantía será revisada y publicada anualmente por la Gerencia de Producto con la Dirección General del negocio.

En caso de modificaciones significativas a la política, la Dirección General del negocio es responsable en conjunto con la Gerencia de Producto de comunicar a la organización de dichos cambios, de manera que todos los usuarios puedan tener acceso a la nueva versión y firmarla.



SOLICITUD DE GARANTÍA

Apellido (Cliente)	
Nombre (Cliente)	
Dirección	
Ciudad/Municipio	
Teléfono Fijo	
Celular	
Correo Electrónico	
Producto	
Serial de la tirilla de códigos QR	
Fecha inicio de garantía	