	POLITICA DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA		
	Versión: 0.5	Página: 1 de 7	Código: PL-GS-01

A&B Equipos Médicos S.A.S., está comprometido en brindar, promover y garantizar el derecho de suministrar productos y/o servicios de calidad, por esta razón otorga una garantía para amparar contra posibles defectos de fabricación, diseño y/o calidad de los materiales. En ese orden de ideas A&B Equipos Médicos S.A.S, ofrece el servicio de asistencia y tramite de garantía de los equipos y servicios suministrados, los cuales se pueden solicitar mediante los siguientes canales de atención:

TRAMITE:

Vía telefónica comunicándose al celular 3118114824 o escribiendo al correo electrónico para equipos, accesorios o insumos logistica@aybmedica.com para servicios al celular 3102080884 o escribiendo al correo electrónico serviciotecnico@aybmedica.com.

Para cualquier otra petición, queja, reclamo o aplicación del derecho al retracto, deberá escribir al correo electrónico auxiliarlogistico@aybmedica.com con copia al correo del agente de venta asignado o comunicarse a los teléfonos 3118114824 - 3117026221.

Horario de atención de 8:00 am a 5:00 p.m. Jornada continua las solicitudes remitidas por fuera del horario de atención se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

En caso que usted desee solicitar la asistencia de la garantía, deberá enviar un correo con la siguiente información: Nombre del cliente, referencia y nombre la parte, accesorio o insumo, numero de contacto, numero de contrato o factura, daño u apreciación preliminar del fallo, registro fotográfico; adicionalmente deberá adjuntar la factura, acta de entrega o cualquier otro documento que soporte la adquisición del producto.

TÉRMINO DE LA GARANTÍA:

El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto o acta de entrega, los tiempos son los siguientes:

Concepto	Termino
Equipo completo nuevo	12meses
Equipo completo usado	6 meses
Electrodos y accesorios	60 días
Crema, geles, accesorios de un solo uso	No tiene garantía
Tarjetas, cables, sensores	60 días

Aclaración 1: Equipo nuevo: El término de la garantía aplica para las partes principales del equipo (Tabla No. 2); siempre que sean vendidos junto con el equipo, para los consumibles, sensores, electrodos, aplica la garantía descrita en la tabla.


	POLITICA DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA		
	Versión: 0.5	Página: 2 de 7	Código: PL-GS-01

Tabla No. 2

EASY III	ARC
Amplificador Easy III EEG	Amplificador Arc
Caja Remota	Caja Remota
Cable de Caja Remota	Cable de Caja Remota
Módulo de Poder	Módulo de Poder
Flash	Flash
SIERRA SUMMIT	CASCADE IOMAX
Consola	Consola
Estimulador Eléctrico	Modulo Límbico
Amplificador	Modulo Cortical
Cable Amplificador	Amplificador 32 CH
Goggles	LCSwap
Audífonos	Audífonos de inserción
Audífonos de inserción	Goggles
Cable de Audífonos de Inserción	


Aclaración 2: Pasado el término de la garantía estipulada en este apartado o en la factura de venta, no se atenderá ningún reclamo, por tanto, finalizado el periodo de garantía, A&B Equipos Médicos S.A.S. cesará completamente su responsabilidad frente al equipo o producto.

Aclaración 3. Los medios de comunicación descritos para presentar la reclamación serán los detallados en el apartado denominado “**TRAMITE**” de este documento, no se atenderán garantías, solicitudes, quejas, reclamos o ejercicios al derecho de retracto que se comuniquen por canales no autorizados en esta política.

INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD:

A&B Equipos Médicos S.A.S deberá suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezca.

A&B Equipos Médicos S.A.S dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, esta puede ser para negar o hacer efectiva una garantía legal, lo cual expresará por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El término para resolver la reclamación directa presentada por el consumidor empezará a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la solicitud.

	POLITICA DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA		
	Versión: 0.5	Página: 3 de 7	Código: PL-GS-01

GARANTIA:

Si nuestros productos tienen algún fallo o defecto de fabricación: mecánico, eléctrico, electrónico o que no cumpla con las características ofertadas durante el periodo de la garantía, A&B Equipos Médicos S.A.S llevará a cabo una revisión en sus instalaciones en un término no mayor a quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, para determinar las condiciones del estado físico y operativo del producto, asimismo elaborará y entregará un informe técnico donde evidencie el diagnóstico, a fin de definir la pertinencia de aplicar alguna de las siguientes opciones: A) REPARAR el equipo o la parte si es reparable o B) SUSTITUIR el equipo o la parte dañada por otro u otra de iguales o superior características.

Aclaración 1: Cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, el tiempo de la garantía no inicia desde esta fecha de entrega, sino desde la fecha de la entrega del producto inicial.

Aclaración 2: En caso de reparación de un equipo o cualquier parte de este, A&B Equipos emitirá respuesta dentro del término de quince (15) días hábiles, el cual puede variar dependiendo de la complejidad de la falla, lo cual será informado de manera oportuna al consumidor por medio de los canales de comunicación dispuestos en este documento.


Aclaración 3: Los servicios de mantenimientos tendrán una garantía de ocho días calendario contados a partir de la fecha de ejecución del mantenimiento. Los trámites de garantía no tienen ningún costo para el cliente.

SITUACIONES EN LAS CUALES NO APLICA LA GARANTÍA

Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente, intervención, desarme o alteración. Una vez el tiempo expire para la garantía legal, el cliente deberá asumir los costos de las visitas técnicas, revisión, diagnóstico y/o repuestos que necesite el bien.

No aplicará la garantía debido a:

- Terminación del tiempo ofrecido y estipulado, contado a partir de la fecha en la cual se firme el acta de recibo a satisfacción por parte del cliente contra posibles defectos de fabricación, diseño y/o calidad de los materiales.
- Adecuación, reparación, instalación y mantenimiento, no autorizado por parte de personal ajeno a A&B Equipos Médicos S.A.S.
- Hechos de terceros.
- Utilización indebida o mala manipulación que no obedezca a las instrucciones y/o al manual de operación de uso de los equipos y en la garantía.

	POLITICA DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA		
	Versión: 0.5	Página: 4 de 7	Código: PL-GS-01


- e) Alteración, manipulación, remoción o daños de los sellos de garantías de A&B Equipos Médicos S.A.S.
- f) Daños relativos causados por la invasión de elementos extraños al equipo como agua, tierra entre otros; o condiciones provocadas por la humedad, incendios y fallas en el suministro eléctrico.
- g) Daños en el equipo que evidencien el deterioro de este, tales como golpes, fisuras, rayones, falta de algún elemento que forme parte del equipo y que sea de vital importancia para su funcionamiento.
- h) Actualización y/o modificaciones no autorizadas de software o herramientas de multimedia o equipos de cómputo por parte de personal ajeno a A&B Equipos Médicos S.A.S.
- i) Devoluciones totales o parciales de equipos o componentes que no presenten falencias en la calidad, idoneidad y seguridad en el desempeño o presentación del servicio.
- j) Daño total o parcial que sufra el equipo, parte o accesorio durante el envío desde el cliente hasta A&B Equipos Médicos SAS.
- k) No tendrán garantía los accesorios considerados de consumo, accesorios y partes tales como baterías, cables, frascos, tapas, bombillos, etc.
- l) Conexión a voltajes diferentes al especificado en el manual de operación o variaciones de voltaje.
- m) Uso de insumos, elementos desechables, accesorios o consumibles diferentes a los recomendados por el fabricante o A&B Equipos médicos S.A.S.
- n) Alimentación eléctrica y operación sin polo a tierra.
- o) Variaciones de voltaje.
- p) Condiciones ambientales inadecuadas, conforme a lo establecido en el manual de usuario.

Para la atención de la garantía el equipo debe estar limpio y desinfectado, contar con accesibilidad al empaque original y debe tener sus accesorios y manuales completos.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA.

A&B Equipos Médicos S.A.S, productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. Hecho de un tercero;
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso, mantenimiento y/o las recomendaciones impartidas por A&B Equipos médicos S.A.S.

	POLITICA DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA		
	Versión: 0.5	Página: 5 de 7	Código: PL-GS-01

Nota:

- A&B Equipos Médicos SAS garantiza el funcionamiento de los equipos de acuerdo con la ficha técnica y su manual.
- A&B Equipos Médicos SAS se compromete a asesorar al cliente para la selección del equipo de acuerdo con el uso que se le vaya a dar.

DEFECTOS DE FÁBRICA


En el caso que sea un defecto de fabricación durante la garantía el equipo será enviado a fabrica para él envío de la nueva parte y/o cambio de equipo. (En este caso la reparación está sujeta a los tiempos de importación y disponibilidad de la pieza en fabrica), una vez se cuente con el repuesto se procederá a hacer el reemplazo respectivo.

OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

1. Asegúrese de revisar en su totalidad los dispositivos o equipos o productos antes de firmar la recepción del bien.
Nota: Al momento de recibir su pedido hacer la siguiente anotación en la guía" Se **recibe sin validar contenido**"
2. No acepte el producto si se encuentra en malas condiciones de embalaje. En caso de aceptarlas debe dejar constancia de las novedades en la guía de la transportadora o en el formato de recepción, informar sobre dichas condiciones a A&B Equipos médicos S.A.S en un término no mayor a 248 horas a partir de la recepción del equipo o producto y presentar evidencia fotográfica.
3. Conserve el empaque del Equipo/dispositivo durante el término de garantía, puesto que, en caso de reclamaciones A&B Equipos no lo recibirá si no se encuentra con su empaque original y en perfectas condiciones.
4. En caso de envío de productos o equipos a las instalaciones de A&B Equipos médicos, estos serán responsabilidad única y exclusiva del consumidor hasta la entrega real y a satisfacción de A&B Equipos médicos S.A.S. en el domicilio registrado en su sitio Web.

RETRACTO:

Se tendrá en cuenta que el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios o de la recepción del bien siempre y cuando su naturaleza lo permita y se encuentre en óptimas condiciones, no hayan sido abiertos ni usados, conserven su embalaje original, y/o el servicio no haya comenzado a ejecutarse, superado este término no aplica la devolución. En cualquier caso, el cliente está en la obligación de comunicar y devolver el bien al proveedor o productor mediante los mismos medios en que lo recibió.

 Equipos Médicos	POLITICA DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA		
	Versión: 0.5	Página: 6 de 7	Código: PL-GS-01

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado a ejecutarse con el acuerdo del consumidor o cliente;
2. En los contratos de suministro de bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
6. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.
7. Solicitudes realizadas por fuera del término establecido por cualquier causa.

En caso de que se cumpla los requisitos anteriormente mencionados, para el ejercicio del derecho de retracto, A&B Equipos Médicos SAS, devolverá la suma total que el cliente pagó por los productos adquiridos, esto siempre y cuando el producto este en las mismas condiciones y características en que fue recibido. Este pago no incluye gastos de transporte los cuales deben ser asumidos por el comprador sin que se hagan descuentos o retenciones; el consumidor asumirá los gastos bancarios y de cualquier otro tipo que genere dicha reversión de pago.

En consecuencia, el o los productos deberán contener:


- Marquillas o etiquetas, instrucciones y en el empaque original.
- No debe estar usado.
- No debe estar modificado y/o alterado de su estado original.

Las reversiones se harán por el valor del producto pagado por el cliente en la respectiva transacción en un plazo no mayor a 30 días calendario contados desde el ejercicio del derecho al retracto.

De conformidad con los medios de pago disponibles, la devolución del dinero se realizará de la misma forma en que fue realizado el respectivo pago, por tanto, si el pago se realizó en efectivo, A&B Equipos realizará la devolución en efectivo; si el pago se realizó con tarjeta crédito, la reversión se realizará a su tarjeta crédito y así respectivamente con todos los medios de pago disponibles.

OPORTUNIDAD.

No se atenderán reclamos fuera del término dispuesto por el Estatuto del Consumidor, es decir, fuera de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la compra del bien o el servicio para la aplicación del derecho al retracto y treinta (30) días calendario para la solicitud de garantías, o el término que estipule el proveedor o fabricante.

	POLITICA DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA		
	Versión: 0.5	Página: 7 de 7	Código: PL-GS-01

DIRECCIÓN PARA DEVOLUCIONES, GARANTÍAS Y CAMBIOS.

A&B Equipos Médicos SAS dispone el siguiente canal:
Dirección: Cra 19 No. 86-14 Oficina 602 Bogotá D.C. – Colombia
Cel.: 311 811 4824

NO AUTORIZACIÓN

Ninguna persona, firma o compañía está autorizada para crear a A&B Equipos médicos S.A.S. obligaciones o compromisos adicionales a los contenidos en la presente política o en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes.

Fecha de última modificación: 1 de octubre de 2025.

JUAN CARLOS BERNAL LOZANO

Representante legal
A&B Equipos Médicos SAS
Octubre 2025, Versión 5.0