



PÓLIZA DE GARANTÍA

Reconocimiento del estado del equipo

El CLIENTE reconoce que el EQUIPO es usado y/o reacondicionado, por lo que puede presentar desgaste estético y/o desgaste normal derivado del uso previo, lo cual no se considera defecto.

Exclusiones generales (enunciativas)

Las siguientes condiciones excluyen la cobertura de garantía. Cualquier caso no contemplado se evaluará técnicamente para determinar si corresponde a defecto atribuible al reacondicionamiento del PROVEEDOR y/o falla interna no asociada a mal uso.

Quedan expresamente excluidos de garantía:

- Evidencia de ingreso de líquidos, humedad, condensación o inundación interna
- Golpes, caídas, aplastamiento o mal transporte
- Evidencia de manipulación por un laboratorio distinto al centro de servicio del PROVEEDOR
- Conexión a voltaje inadecuado, picos o falta de regulador/UPS
- Corrosión, óxido o sulfatación interna
- Daños derivados de reprocesamiento incorrecto o sin prueba de hermeticidad
- Uso de químicos no recomendados por el PROVEEDOR o fuera de los recomendados por el fabricante
- Daños por mordedura de paciente o contacto con piezas dentales
- Desgaste normal de consumibles
- Equipo que presente sellos violados o números de serie alterados

Exclusiones específicas para endoscopios

No aplicará garantía cuando exista:

- Evidencia de ingreso de líquidos, humedad, condensación o inundación interna por omitir prueba de hermeticidad, uso bajo agua sin tapón de inmersión, desconexión incorrecta de probador de hermeticidad o uso del endoscopio con fuga existente
- Corrosión interna debida al ingreso de líquidos, humedad, condensación o inundación interna
- Caída del equipo
- Golpes o aplastamiento
- Mordedura de paciente
- Canal de trabajo obstruido por restos biológicos, pegamento, insumos completos o parte de ellos, materiales desconocidos
- Ruptura de líneas de angulación posterior a los tres meses contados a partir de la entrega del equipo
- Daño por inserción forzada o intubación con resistencia con evidencia de deformación, ruptura o daño mecánico
- Manipulación por personal no capacitado y/o no certificado por el PROVEEDOR
- Bending rubber roto por contacto con soluciones no recomendadas por el PROVEEDOR, fricción en bordes metálicos o dientes, contacto con insumos filosos como pinzas de biopsia abiertas o agujas, esterilización por gas sin utilización del ETO cap
- Perillas quebradas por golpe o mal manejo
- Daño por uso sin mantenimiento preventivo o correctivo
- Daño por uso sin intervención sugerida por parte del centro de servicio, tras revisión previa
- Alteraciones realizadas por laboratorios no autorizados por el PROVEEDOR



PÓLIZA DE GARANTÍA

Exclusiones específicas para procesadores y fuentes de luz

No aplicará garantía cuando exista:

- Daño por variaciones o picos de voltaje
- Equipo conectado sin regulador/UPS o convertidor de voltaje
- Líquidos derramados
- Humedad excesiva
- Modificación o apertura del equipo por terceros o laboratorios no autorizados por el PROVEEDOR
- Sobrecalentamiento por ventilación bloqueada
- Golpes o caída del equipo

Criterio general de cobertura

La garantía aplica únicamente cuando la causa raíz sea atribuible a un defecto de reparación/recondicionamiento del PROVEEDOR o a falla interna no asociada a mal uso. Si existe evidencia de daño por uso, reprocesamiento, evento mecánico, negligencia o ingreso de líquidos, la garantía no aplica aunque el daño final sea electrónico.

El PROVEEDOR no se hace responsable por daños adicionales ocasionados por envío del EQUIPO por parte del CLIENTE con humedad, empaque inadecuado o falta de protección.

Casos cubiertos por garantía

Siempre que no exista evidencia de alguna exclusión, aplicará garantía exclusivamente en los siguientes casos:

Endoscopios

- Rotura de líneas de angulación por desgaste natural dentro de los primeros tres meses contados a partir de la entrega del equipo
- Pérdida de hermeticidad por falla de empaques en los conos de conector eléctrico y grip
- Fallas intermitentes de imagen por componente interno defectuoso, sin evidencia de golpes o daño por mala conexión
- Desprendimiento prematuro de bending rubber sin golpes ni mordidas
- Falla de tarjeta electrónica interna por defecto de componente
- Falla del recubrimiento externo sin evidencia de corte o fricción excesiva

Procesadores

- Falla de tarjeta principal por defecto
- Falla de software interno de fábrica
- Falla de fuente de poder sin sobrecarga externa
- Fallas internas no asociadas a descargas eléctricas

Fuentes de luz

- Módulo LED falla prematuramente por defecto
- Ventilador defectuoso de fábrica
- Tarjeta de control defectuosa

Requisitos para el reclamo de garantía

Para reclamo de garantía, el CLIENTE debe presentar:

- Bitácora de reprocesamiento con fecha, hora, nombre y firma del responsable



PÓLIZA DE GARANTÍA

- Evidencia de prueba de fugas antes y después en foto y/o video
- Marca y lote de químicos usados
- Número de procedimientos aproximado
- Evidencia de utilización de UPS o regulador para procesadores mediante foto y/o video

Si no hay evidencia, el caso se clasifica como fuera de garantía a criterio técnico del PROVEEDOR.

Condiciones obligatorias para mantener la garantía

La garantía será nula si el CLIENTE no:

- Realiza prueba de hermeticidad antes y después de cada reprocesamiento
- Capacita a su personal en uso y reprocesamiento del equipo
- Usa insumos y accesorios no aptos para cada equipo, de acuerdo al manual de usuario o los recomendados por el PROVEEDOR
- En caso de que el EQUIPO continúe en uso después de detectar falla, se considerará negligencia y se considerará fuera de garantía
- Realiza mantenimientos preventivos cada 6 meses o 150 procedimientos, lo que ocurra primero
- Notifica dentro de 3 días hábiles posteriores a la detección de la falla.

Equipos DOA (Dead on Arrival)

Solo se considerará DOA cuando:

- El equipo no encienda o no funcione desde la primera conexión
- El reporte se realice dentro de las primeras 48 horas de entrega
- El equipo conserve sellos y accesorios originales entregados

El CLIENTE deberá revisar el EQUIPO al momento de la entrega y reportar anomalías visibles o de funcionamiento conforme a lo establecido en DOA.

Costos de revisión y fletes

Cuando el equipo enviado a revisión no resulte cubierto por garantía, el CLIENTE asumirá:

- Costo de diagnóstico
- Mano de obra
- Refacciones
- Envío y retorno

Limitación de responsabilidad

La responsabilidad del PROVEEDOR se limita estrictamente al valor de reparación del equipo.

No se cubren pérdidas consecuenciales tales como:

- Cancelación de procedimientos
- Lucro cesante
- Daño a pacientes
- Renta de equipo sustituto
- Daño por traslado

El CLIENTE reconoce y acepta lo anterior.