

## **POLÍTICA DE RETRACTACIÓN, GARANTÍA Y REEMBOLSO**

### **Versión 1.00 01/12/2022**

#### **Por política de la empresa:**

- TuCamaMedica establece para servicio al cliente el número de teléfono 3223272288, WhatsApp 3223272280, y el correo electrónico [TuCamaMedica@gamil.com](mailto:TuCamaMedica@gamil.com).
- Para temas de retractación, devolución, cambio y garantía, el cliente deberá ponerse en contacto con servicio al cliente, y ellos indicaran a qué lugar de Bogotá D.C. donde llevar el producto, todo gasto de transporte, la logistica y el traslado estará a cargo del cliente ya sea en la ciudad de Bogotá o en el resto del país, Ver política de Envío y entregas de TuCamaMedica.
- No se aceptan retractaciones, garantías o reembolsos de equipos sin comprobante de compra, ticket o factura o documento equivalente sin excepción.
- No se recibe ningún equipo y/o producto, para tramites de retractación, devolución, cambio y garantía con daño físico (roto, quebrado, golpeado, mojado, quemado o con manipulación no autorizada, etc.).
- Todas las piezas y productos sustituidos serán propiedad de TuCamaMedica.
- La decisión de reparar, sustituir piezas o facilitar un artículo nuevo por defectos de fabricación, será según criterio de TuCamaMedica.
- Para el trámite de garantía, todo producto está sujeto a revisión y diagnóstico, sin excepción, para certificar el daño, fallo técnico o defecto de fabricación, de lo contrario la

#### **Condiciones de logistica retractación, devolución, cambio y garantía:**

- El Cliente deberá comunicarse con Servicio al Cliente para comenzar su respectivo tramite.
- TuCamaMedica establece para servicio al cliente el número de teléfono 3223272288, WhatsApp 3223272280, y el correo electrónico [TuCamaMedica@gamil.com](mailto:TuCamaMedica@gamil.com). Servicio al Cliente podrá utilizar todos los medios digitales (video llamada WhatsApp) a su alcance para verificar, diagnosticar las retractaciones, devoluciones, cambios y garantías presentadas por nuestros clientes
- Si su retractación, devolución, cambio y garantía cumple con las condiciones establecidas en esta Política TuCamaMedica por medio de Servicio al Cliente coordinara de la mejor manera para que nos haga llegar el producto al lugar indicado por TuCamaMedica en la ciudad de Bogotá D.C.

#### **RETRACTACIÓN:**

##### **¿Qué es el derecho de retracto?**

El derecho de retracto es la posibilidad que tiene el consumidor que ha adquirido bienes o servicios a través de métodos no tradicionales de venta, como sistemas de financiación, tiempos

compartidos y comercio electrónico, entre otros, de solicitar en un término de cinco (5) días hábiles, siguientes a la compra, la devolución de la totalidad del dinero pagado con la consecuente devolución del producto adquirido.

**Condiciones para el retracto:**

- El producto debe encontrarse en óptimas condiciones, no debe estar usado, averiado, deteriorado.
- El producto debe contar con todos los accesorios, como etiquetas, empaques, manuales, y demás componentes que se le entregaron en el momento de la venta.
- El producto no debe contar con mas de (5) cinco días hábiles, siguientes a la compra
- Si el producto no cuenta con las anteriores condiciones TuCamaMedica No podrá aceptar la retractación y por consiguiente no realizará el reembolso.
- Los gastos de envío y transporte serán a cargo del cliente.

**GARANTÍA, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES:**

Todos los productos comercializados por TuCamaMedica, están amparados por una GARANTÍA LIMITADA, que es única y exclusiva, contra defectos en su fabricación, por un periodo de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de compra, ofreciendo una reparación o sustitución del producto, siempre y cuando se encuentren bajo condiciones de uso normal.

En caso de que algún producto presente problemas de funcionamiento o algún daño, ambas situaciones, por defectos de fabricación, durante la vigencia de la garantía, TuCamaMedica, se compromete a repararlo o cambiarlo; salvo desgaste natural de consumibles, partes plásticas, ruedas, tapizados, daños sufridos al producto, resultantes de accidentes, uso inadecuado, mal trato, accesorios inapropiados, servicio o modificaciones no autorizadas.

**Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:**

- La garantía del producto debe estar vigente.
- Se deben presentar los documentos que avalen la compra del producto y su garantía. En caso en que el producto no tenga un documento que certifique un período de garantía, éste debe tener menos de 12 meses de entregado.
- El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del Cliente.
- Presentar el producto completo.

**La garantía No Aplica, en los siguientes casos:**

- Cuando el producto presenta daño físico y/o funcional, por mal uso, uso excesivo, manipulación, transporte o descuido.
- Cuando los sellos de garantía o número de serie se encuentren rotos, manipulados, cambiados, removidos.

- Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas o uso con voltaje incorrecto.
- Daños generados por presencia de elementos nocivos (líquidos, ácido, polvo, cuerpos orgánicos o inorgánicos, sustancias químicas, etc.) que no forman parte del producto.
- Daños ocasionados por accesorios o elementos externos no diseñados específicamente para dicho producto.
- Cuando el producto haya sido abierto, manipulado, alterado o reparado por personas no autorizadas por TuCamaMedica.
- El producto presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado o para el cual se ha destinado.
- Por daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, ni autorizados por TuCamaMedica.
- Cuando se trate de daños ocasionados por animales.
- Por daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior).
- A los componentes con vida útil inferior al periodo de garantía, tales como repuestos y consumibles en general.
- Si el producto fue manipulado sin respetar las zonas de seguridad (zonas para movimiento de barandas laterales, zonas para movimiento de tableros, zonas para movimiento de variación de altura, zonas para movimiento de aros impulsoras y otras zonas). Se define como “zona de seguridad” como el espacio que se debe respetar para el correcto funcionamiento del producto.
- En caso de que el producto, la parte o pieza a garantía, no presente fallo por defecto de fabricación, TuCamaMedica, no está obligada a realizar ningún cambio del producto o devolución de efectivo.
- Los componentes no deben presentar daños ocasionados por contacto con ácidos corrosivos u otros productos químicos; por uso de consumibles no prescritos por la marca, o por alteración, manipulación o reparación por parte de personas o servicios distintos a los de la marca, así como las consecuencias del desgaste y el envejecimiento normales del producto.

#### **Instrucciones para tramitar una Garantía, cambio, Devolución:**

- El Cliente deberá comunicarse con Servicio al Cliente.
- TuCamaMedica establece para servicio al cliente el número de teléfono 3223272288, WhatsApp 3223272280, y el correo electrónico [TuCamaMedica@gamil.com](mailto:TuCamaMedica@gamil.com). Servicio al Cliente podrá utilizar todos los medios digitales (video llamada WhatsApp) a su alcance para verificar, diagnosticar las garantías, cambios, devoluciones presentadas por nuestros clientes.
- Si la garantía, cambio, o devolución fue aceptada por servicio al cliente de TuCamaMedica, se procederá a realizar dentro de los cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la certificación del fallo por defecto de fabricación.
- En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, TuCamaMedica, procederá a su reposición dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, después de la certificación del fallo por defecto de fabricación.
- En caso que el bien no admita reparación o se repita la falla del producto, TuCamaMedica, procederá a informar al consumidor, su decisión sobre la forma de hacer efectiva la

garantía, ya sea con la devolución del dinero o con el cambio del bien por otro idéntico o por uno de las mismas características.

- Cuando se niegue o se haga efectiva una garantía, TuCamaMedica le enviará por escrito al Cliente las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión.

#### **REEMBOLSO:**

- En caso en que se deba hacer la devolución de dinero, este se realizará de la siguiente manera:
  1. A partir del día siguiente de la aceptación por las partes, de la retractación, devolución, TuCamaMedica tiene hasta cinco (5) días hábiles para efectuar el reembolso.
- No se hacen devoluciones de dinero en efectivo, toda devolución se hará por consignación bancaria a una cuenta a nombre del comprador, el comprador debe adjuntar certificación bancaria vigente, documento en donde autorice la devolución en donde manifieste el motivo y/o causa de la devolución y el numero de la cuenta bancaria.