POLÍTICA DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Código	PG-CD-01	**Versión**	4.0
Fecha de emisión	Septiembre de 2026	**Área responsable**	Administración / Calidad
Aplica a	Clientes y productos comercializados por Gomedical S.A.S.	**Estado**	Vigente

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones, criterios y procedimiento aplicables a las solicitudes de garantía, cambios, devoluciones y novedades de recepción de los equipos biomédicos, equipos de laboratorio, muebles hospitalarios, instrumental quirúrgico, accesorios, insumos y demás productos comercializados por Gomedical S.A.S., con el fin de brindar al cliente un proceso claro, trazable y oportuno.

2. ALCANCE

Esta política aplica a los productos comercializados por Gomedical S.A.S. y a las solicitudes presentadas por sus clientes durante los periodos de garantía o dentro de los plazos establecidos para reportar novedades de recepción y solicitar devoluciones.

Las condiciones particulares indicadas por el fabricante, proveedor, ficha técnica, oferta comercial, orden de compra, factura o documento de garantía del producto podrán complementar esta política.

3. MARCO APLICABLE

Gomedical S.A.S. realiza actividades de inspección y control interno de los productos que comercializa conforme a los procedimientos aplicables a su operación y a la normativa vigente relacionada con dispositivos médicos. El documento anterior de la compañía hacía referencia a la Resolución 4002 de 2007 expedida por INVIMA; esta referencia deberá mantenerse actualizada de acuerdo con la normativa que resulte aplicable.

En todo caso, esta política se aplicará sin perjuicio de los derechos y obligaciones establecidos por la legislación colombiana vigente.

4. DEFINICIONES

- Garantía: mecanismo mediante el cual se evalúa y atiende una posible falla, defecto o incumplimiento de las condiciones de calidad, idoneidad o funcionamiento del producto durante el periodo de cobertura.
- Novedad de recepción: daño, faltante, alteración del empaque, producto incorrecto u otra situación identificada al momento de recibir la mercancía.
- Devolución comercial: solicitud de retorno de un producto que no corresponde a una falla cubierta por garantía y cuya aceptación está sujeta a las condiciones previstas en esta política.
- Diagnóstico técnico: evaluación realizada para determinar el origen de una falla y establecer si la solicitud se encuentra cubierta por la garantía.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lina de la Torre Gestion de Calidad	Lina de la Torre Gestion de Calidad	Yully Gutierrez Gerente General

5. VIGENCIA DE LA GARANTÍA

Salvo que en la oferta comercial, factura, ficha técnica o garantía del fabricante se indique una condición diferente, se establecen los siguientes periodos:

- Equipos biomédicos: un (1) año contado a partir de la fecha de la factura de Gomedical S.A.S. No incluye accesorios.
- Accesorios de equipos biomédicos: tres (3) meses contados a partir de la fecha de la factura.
- Instrumental quirúrgico marca Dimeda: cinco (5) años contados a partir de la fecha de la factura.
- Muebles hospitalarios marca Dometal: un (1) año contado a partir de la fecha de la factura.
- Productos consumibles, bombillos y demás elementos sujetos a consumo o desgaste: no cuentan con garantía, salvo que exista una condición expresa diferente del fabricante o proveedor.

Las condiciones específicas de garantía de cada producto podrán estar determinadas por la marca, tipo de producto, parte o componente, descripción, periodo de cobertura y exclusiones aplicables.

6. COBERTURA DE LA GARANTÍA

Toda solicitud de garantía será evaluada antes de autorizar una reparación, reemplazo u otra solución. Gomedical S.A.S. determinará la procedencia de la solicitud con base en el diagnóstico técnico, la naturaleza de la falla, las condiciones de uso, las condiciones particulares del producto y, cuando corresponda, los lineamientos del fabricante o proveedor.

Cuando la garantía resulte procedente, Gomedical S.A.S. informará al cliente la solución aplicable y el tiempo estimado para su ejecución. Dicho tiempo podrá variar según el producto, disponibilidad de repuestos, intervención requerida y condiciones del fabricante o proveedor.

7. REQUISITOS PARA SOLICITAR GARANTÍA

El cliente deberá reportar la novedad a Gomedical S.A.S. por correo electrónico, describiendo lo sucedido con el producto. Para facilitar la evaluación deberá suministrar, cuando corresponda:

- Factura o documento que permita identificar la compra.
- Referencia, marca, modelo, serial o lote del producto, cuando aplique.
- Descripción detallada de la falla o novedad.
- Fotografías, videos u otras evidencias disponibles.
- Datos de contacto del responsable de la solicitud.

Una vez recibida la solicitud, Gomedical S.A.S. indicará si es necesario enviar el producto a sus instalaciones para diagnóstico. Cuando se requiera transporte, el equipo deberá embalarse adecuadamente y, de ser posible, utilizar su empaque original junto con los accesorios, catálogos, manuales y componentes relacionados con la evaluación.

8. CAUSALES DE EXCLUSIÓN O ANULACIÓN DE LA GARANTÍA

La garantía podrá no resultar procedente cuando el diagnóstico determine que la falla o daño se origina en alguna de las siguientes circunstancias:

- Modificación, alteración, reparación o intervención realizada por personas no autorizadas por Gomedical S.A.S. o por el fabricante, cuando corresponda.
- Uso del producto para un fin diferente de aquel para el cual fue diseñado.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lina de la Torre Gestion de Calidad	Lina de la Torre Gestion de Calidad	Yully Gutierrez Gerente General

- Uso contrario a las instrucciones, recomendaciones o condiciones establecidas por el fabricante.
- Daños derivados de golpes, caídas, manejo inadecuado, almacenamiento incorrecto o exposición a condiciones ambientales no permitidas.
- Uso de sustancias o procedimientos de limpieza y desinfección no compatibles con muebles hospitalarios, instrumental u otros productos.
- Daños ocasionados por tormentas eléctricas, deficiencias en la calidad de la energía, conexiones eléctricas inadecuadas u operación sin las condiciones eléctricas requeridas, incluido polo a tierra cuando aplique.
- Desgaste normal, agotamiento de consumibles o deterioro propio del uso, cuando no corresponda a un defecto cubierto por garantía.

La determinación final se realizará con base en la evaluación del producto y la evidencia disponible.

9. NOVEDADES AL RECIBIR LA MERCANCÍA

El cliente deberá revisar la mercancía al momento de la entrega y verificar el estado de los productos, cantidades y empaques. Cuando se evidencien golpes, cajas abiertas, faltantes, daños visibles o cualquier irregularidad atribuible al transporte, deberá dejarse constancia de la novedad en la guía o documento de entrega de la transportadora, siempre que sea posible.

Para despachos nacionales, las novedades de recepción deberán informarse a administracion@gomedical.com.co dentro de los tres (3) días siguientes a la recepción de la mercancía, adjuntando factura, imágenes de evidencia, referencia del producto, descripción, cantidad y demás información pertinente para su revisión.

10. POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Las solicitudes de devolución deberán ser radicadas por correo electrónico y serán evaluadas por Gomedical S.A.S. antes de autorizar el retorno de cualquier producto.

Cuando una devolución sea autorizada, Gomedical S.A.S. enviará al cliente las instrucciones y, cuando corresponda, el formato que deberá diligenciar. El producto deberá ser enviado en las condiciones requeridas para su revisión.

Para devoluciones comerciales de productos sin falla, el producto deberá encontrarse sin uso, sin alteraciones, sin haber sido armado o desarmado cuando ello afecte su condición de venta, y con su empaque, catálogos, accesorios, consumibles, manuales y piezas originales, según corresponda.

La recepción física del producto por parte de Gomedical S.A.S. no implica la aceptación automática de la devolución. Una vez recibido, se verificará su estado y se comunicará al cliente el resultado de la evaluación.

No se realizarán devoluciones de dinero por cambios o devoluciones comerciales, salvo cuando resulte procedente conforme a la legislación aplicable o a una condición expresamente acordada con el cliente.

11. PRODUCTOS CON FALLA DESPUÉS DE LA ENTREGA

Cuando un equipo biomédico se encuentre en funcionamiento y posteriormente presente una falla, el cliente deberá reportarla oportunamente a Gomedical S.A.S. para recibir las instrucciones correspondientes y determinar si procede una evaluación por garantía.

Línea de atención indicada en la política vigente: +57 316 350 8283. Correo electrónico: administracion@gomedical.com.co.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lina de la Torre Gestion de Calidad	Lina de la Torre Gestion de Calidad	Yully Gutierrez Gerente General

12. TIEMPOS DE GESTIÓN

Gomedical S.A.S. realizará una revisión inicial de la solicitud y comunicará al cliente los pasos a seguir dentro de los plazos internos aplicables. Los tiempos definitivos de diagnóstico, reparación, cambio o cierre podrán depender de la naturaleza del producto, la falla reportada, disponibilidad de repuestos, fabricante o proveedor.

Como referencia del procedimiento actualmente establecido por Gomedical S.A.S., las solicitudes relacionadas con insumos y dispositivos cuentan con un plazo inicial de gestión de tres (3) días hábiles y las relacionadas con equipos biomédicos con cinco (5) días hábiles. Cuando se requiera una evaluación técnica posterior a la recepción del producto, el cliente será informado sobre el plazo aplicable al caso.

13. TRANSPORTE Y RECEPCIÓN DE PRODUCTOS

Antes de remitir un producto a Gomedical S.A.S., el cliente deberá contar con la indicación o autorización correspondiente. El producto deberá ser protegido y embalado de forma adecuada para evitar daños durante el transporte.

La responsabilidad sobre los costos de transporte y demás gastos asociados se determinará de acuerdo con el resultado de la evaluación, las condiciones de la venta, la naturaleza de la solicitud y las disposiciones legales aplicables.

14. CANALES DE ATENCIÓN

Correo electrónico para solicitudes y novedades: administracion@gomedical.com.co

Línea de atención: +57 316 350 8283

Las comunicaciones relacionadas con garantías, cambios y devoluciones deberán conservarse como soporte del proceso.

15. DISPOSICIONES FINALES

Gomedical S.A.S. podrá actualizar esta política cuando existan cambios en sus procesos, portafolio, condiciones de fabricantes o proveedores, o en la normativa aplicable. La versión vigente será la que se encuentre formalmente aprobada y comunicada por la compañía.

Las condiciones particulares pactadas por escrito con un cliente para una operación específica prevalecerán cuando correspondan y siempre que sean compatibles con la legislación aplicable.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lina de la Torre Gestion de Calidad	Lina de la Torre Gestion de Calidad	Yully Gutierrez Gerente General