

POLÍTICA COMERCIAL DE GARANTÍAS

Los términos y condiciones referidos en la presente política serán aplicados a los bienes, productos y servicios comercializados por LH S.A.S. en sus diferentes puntos de venta, página web www.lineashospitalarias.com y Contact Center, con el único fin de proteger, promover y garantizar la efectividad y ejercicio de los derechos del consumidor.

A. Canales de atención:

ATENDIDOS DIRECTAMENTE POR SERVICIO AL CLIENTE	
Página Web	→ Enlace: https://inicio.lineashospitalarias.com/servicio-al-cliente/
Correo Electrónico	→ Correo electrónico: servicioalcliente@lineashospitalarias.com
Teléfono Fijo	→ Teléfono Fijo: (607) 6972333 Ext: 7575 u Opción 5.
Celular WhatsApp	→ Celular: +57 3176478640
ATENDIDOS POR COMERCIALES	
Contact Center	→ Celular: +57 320 350 9800
Redes sociales	→ Facebook: https://www.facebook.com/LineasHospitalarias/ → Instagram: https://www.instagram.com/lineashospitalarias/ → LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/lineashospitalarias/
Presencial	El cliente se acerca al punto de venta más cercano y radica su solicitud.

B. Comunicación activa: Una vez radicada la solicitud de garantía, un asesor asignado informará al cliente los hitos clave del proceso (recepción, decisión y fecha estimada de cierre).

C. Diagnostico técnico: El producto será sometido a validación técnica para establecer si cumple o no con las políticas y requisitos de garantía establecido por LH S.A.S y el fabricante, los cuales fueron informados al momento de la compra. En caso de configurarse causal de garantía, el producto será reparado gratuitamente o se efectuará el cambio por uno nuevo sin costo adicional, siempre y cuando no admita reparación.

D. Decisión de la reclamación: LH S.A.S. responderá por escrito en un plazo máximo de quince (15) días hábiles. Si se requiere más tiempo por la complejidad del caso, se notificará el motivo y la fecha de respuesta.

- E. Reparación o reposición:** Aceptada la garantía, se comunicará al cliente el tiempo estimado de reparación o reposición, que no superará treinta (30) días calendario salvo aviso previo.
- F. Rechazo de la efectividad de la garantía:** Si la solicitud no procede, LH S.A.S. indicará de manera escrita la causa de forma clara y pondrá el producto a disposición del cliente para entrega o envío.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

PRIMERO. CALIDAD GARANTIZADA (LEGAL): Es la promesa de valor de LH S.A.S., con la cual le aseguramos a todos nuestros clientes que los productos comercializados por LH S.A.S. cuentan con los estándares de calidad requeridos en cada línea de producto, y que además contamos con el apoyo y soporte de los fabricantes de cada referencia, lo que nos permite con toda seguridad brindar el mismo soporte a nuestros clientes.

SEGUNDO. PLAZO PARA SOLICITAR LA APLICACIÓN DE LA GARANTÍA LEGAL EN LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS: Los plazos para presentar solicitud de garantía en los productos ofrecidos en venta varían según el bien adquirido y su término se informará al cliente al momento de la compra y/o en el empaque o etiqueta del producto, su término comienza a contar a partir del día en que se realiza la compra.

A continuación, se detalla el plazo máximo permitido para que el cliente inicie el trámite de solicitud de garantía, según la línea de producto adquirido:

Línea de producto	Periodo de garantía	Exclusiones
Línea blanda: fajas, correctores de postura, braces, cabestrillos, etc.	30 días*	*Sólo cubre defectos en costuras y cierres
Calzado: Calzado especial, calzado ortopédico, calzado semi- ortopédico, calzado súper confort.	30 días*	*Sólo cubre defectos en costuras y cierres
Cojinería y Confort: Cojinería con microperlas, línea de colchones y colchonetas anti escaras, almohadas con memoria.	30 días*	*Sólo cubre defectos en costuras y cierres
Línea de Fisioterapia: Balones, mancuernas, masajeadores, bandas elásticas, discos vestibulares, etc.	30 días	-
Podología: Correctores para juanete, plantillas en silicona, taloneras en silicona, y en general todos los productos para cuidado de los pies en silicona y gel polímero.	15 días	-

Línea de producto	Periodo de garantía	Exclusiones
Cuidado y compresión de la piel: Prendas de presión, placas en gel, placas en silicona, medias anti-várices, medias anti embolicas.	3 días** por defectos de fabrica	**Estos productos deben ser revisados antes de salir del almacén pues no admiten cambios ni devoluciones por ser considerados como consumibles, productos de trabajo pesado, de uso sanitario y/o de uso íntimo y tener contacto continuo con la piel.
Ortesis: Férulas milgram, OTP, corsets, férulas para corrección varo-valgo, kafos y hkafos, plantillas ortopédicas, etc.	30 días*	*Sólo cubre defectos en costuras y cierres
Uniformes: Batas anti fluidos, de examen general, de laboratorio, odontológicas, uniformes clásicos en V, etc.	30 días*	*Sólo cubre defectos en costuras y cierres
Insumos médicos: Gorros de tela, tapabocas, guantes, apósitos, planillera de apuntes, pinzas, patos, pastilleros, etc.	No aplica**	**Estos productos deben ser revisados antes de salir del almacén pues no admiten cambios ni devoluciones por ser considerados como consumibles, productos de trabajo pesado, de uso sanitario y/o de uso íntimo y tener contacto continuo con la piel.
Seguridad y salud en el trabajo: Tablas de rescate, mascarillas RCP reutilizables, inmovilizadores maleables, equipos de oxigenoterapia, botiquines, kit de férulas inflables, cuellos cervicales, inmovilizadores de miembros inferiores.	6 meses**	**Estos productos deben ser revisados antes de salir del almacén pues no admiten cambios ni devoluciones por ser considerados como consumibles, productos de trabajo pesado, de uso sanitario y/o de uso íntimo y tener contacto continuo con la piel.
Movilidad: Sillas de ruedas neurológicas, estándar, para obeso, para baño, sillas sanitario, elevadores de sanitario, caminadores pediátricos, bastones para invidentes, bastones metálicos, etc.	1 año bastones, muletas y caminadores	***La garantía cubre la integridad de la estructura, pero no la de las piezas consideradas como de desgaste o de las piezas plásticas.
	1 a 4 años para las sillas de ruedas dependiendo de su complejidad***	

Línea de producto	Periodo de garantía	Exclusiones
Mobiliario Hospitalario: Camas eléctricas y manuales, atriles, biombos, divanes, escalerillas, mesas auxiliares de curaciones, negatoscopios, vitrinas de dos cuerpos, barras de paredes, botiquines, carros porta oxígeno, carros de paro y medicamentos.	2 meses para mobiliario plástico	***La garantía cubre la integridad de la estructura, pero no la de las piezas consideradas como de desgaste o de las piezas plásticas.
	6 meses para mobiliario con estructura metálica	
	1 año para las camas hospitalarias manuales o eléctricas***	
Equipos de diagnóstico		
Balanzas digitales y mecánicas y Aspirador de secreciones manual.	30 días por defectos de fábrica.	-
Monitores de signos vitales, Fonendoscopios, termómetros digitales, tensiómetros digitales, glucómetros, succionadores portátiles.	De 1 a 2 años dependiendo del fabricante	-
Nebulizadores	5 años para compresor	-

TERCERO. EXCLUSIONES:

- ✓ Para todos los productos, la garantía cubre defectos de fabricación, y no deterioros por uso de ninguna clase, de ninguna pieza, especialmente de las piezas que son consideradas como de desgaste y/o consumibles.
- ✓ Reparar o intentar reparar los productos en centros de servicio no autorizados por LH S.A.S. y/o el fabricante del producto o por su propia cuenta es un causal para pérdida de la garantía de dicho producto.
- ✓ Se excluye de la garantía a los productos cuando se demuestre que el daño se presentó por fuerza mayor ajena al uso normal del producto (catástrofe natural, accidente, descargas eléctricas, robo, etc.).
- ✓ En cualquiera de los casos, la calidad garantizada ofrecida por LH S.A.S. aplica para defectos de fabricación del producto y no para deterioros de producto por su uso regular, y mucho menos si estos se deben a uso inadecuado del producto o diferente al uso para el cuál fue diseñado sin tener en cuenta las instrucciones y/o recomendaciones de uso del mismo.

- ✓ No se admite garantía cuando se atribuya el daño del producto a la falta de cuidado o mantenimiento del mismo.
- ✓ Una vez interpuesta la reclamación de garantía, LH S.A.S. realizará los estudios necesarios al producto para determinar la causa del daño en el producto, a continuación, emitirá un concepto y si éste es positivo el producto pasará a ser reparado o se le reemplazará la(s) pieza(s) que se encuentre(n) defectuosa(s), finalmente se realizarán las pruebas necesarias al producto para determinar si la falla ha sido solucionada y se enviará el producto al punto de atención donde se inscribió el proceso de garantía, para que éste sea reclamado por el cliente, o en caso de los productos grandes como las camas hospitalarias, serán llevadas al domicilio en el cual fueron recogidos inicialmente. El proceso completo de garantía puede demorar entre quince (15) y veinte (20) días hábiles dependiendo de la complejidad del producto y del daño que presente.
 - En el momento de presentar la garantía, al cliente le será entregada una constancia de recepción de garantía, la cual debe conservarse, pues solo con ésta el cliente puede posteriormente reclamar su producto una vez que el trámite de la garantía haya finalizado.
 - Al momento de la entrega del producto, al cliente le será entregada una constancia de entrega de garantía al cliente en la que estará registrado el tratamiento que se le dio al producto para dar solución a la garantía.
- ✓ En caso de que algún daño no esté cubierto por la garantía, el cliente será informado de la situación, las causas de que ese daño no esté cubierto por la garantía y del costo que tiene el arreglo, de manera que el cliente podrá decidir si asume dicho costo o desea retirar el producto, en caso afirmativo, el cliente se tendrá que acercar al punto de venta más cercano y cancelar el valor del arreglo para que éste se inicie y el tiempo de respuesta empezará a correr a partir del pago del arreglo.
- ✓ Sólo se cambiará el producto por uno nuevo o se hará devolución del dinero cuando LH S.A.S. determine que no es factible el arreglo del mismo, o cuando se presenten dos (2) garantía ACEPTADAS por el mismo producto, con el mismo daño en la misma parte o pieza.
- ✓ LH S.A.S. negará toda solicitud de garantía que se presente fuera de los términos señalados con anterioridad.

CUARTO. DECISIÓN DE ADMISIÓN O INADMISIÓN A LA SOLICITUD GARANTÍA LEGAL:

Una vez surtido el trámite anterior LH S.A.S. expresará por escrito y de manera sustentada las razones de aceptar, hacer efectiva la garantía o negar la solicitud de Garantía Legal.

La respuesta a la solicitud se efectuará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la Solicitud de Garantía Legal, una vez decidida se procederá a efectuar la reparación (30 días), cambio o devolución del dinero según corresponda.

Si la decisión del cliente está encaminada a lograr la devolución de su dinero, ya sea porque exista imposibilidad de reparar o se repita la falla, la devolución se realizará sobre el precio original de venta, tal y como señala la normatividad vigente.

NOTA: Este documento impreso, es una copia no controlada del SGC de LH S.A.S.

	POLÍTICA COMERCIAL DE GARANTÍAS	Versión: 02	POLGQ-02
		Fecha de elaboración 07/01/2025	
	UNIDAD: CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Página 6 de 6	

En caso de ser denegada la solicitud, el consumidor dispone de tres (3) meses calendario, contados a partir de la presentación de la solicitud para retirar el artículo de la tienda, pues pasado este término LH S.A.S. no se hará responsable por el mismo.

QUINTO. EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE LH S.A.S. FRENTE A LA GARANTÍA LEGAL:
LH S.A.S. se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la Garantía Legal, cuando demuestre que el defecto proviene de:

- Fuerza mayor o caso fortuito.
- El hecho de un tercero.
- El uso indebido del artículo por parte del consumidor o un tercero.
- Cuando el Comprador no haya atendido las instrucciones de uso, mantenimiento y cuidado indicadas en los productos.