

# Términos y políticas de garantía de bienes y productos:

En Laboratorio Kasem SpA. estamos comprometidos con garantizar la total satisfacción de nuestros clientes, mejorando continuamente nuestros procesos de venta y postventa de bienes y productos. Nuestra prioridad es garantizar la seguridad de nuestros clientes entregándoles productos y servicios con la mejor calidad.

Lea detenidamente nuestra política de garantía, para que conozca las condiciones que aplican para el bien o producto que adquirió con nosotros.

## 1. POLÍTICAS DE LA GARANTÍA:

- I. La garantía empieza a regir a partir de la fecha de recepción del bien o producto por parte del Cliente.
- II. La garantía de los Dispositivos Médicos Anphoterol® será extendida hasta la fecha de vencimiento del dispositivo. Esta garantía cubre defectos de fabricación de los bienes. Posterior a tres (3) meses de la recepción del dispositivo por parte del Cliente, esta garantía está limitada a la reparación, el reemplazo, o cambio de partes, durante el periodo de vigencia de la garantía que aplique.
- III. La garantía para cualquier otro bien o producto será de Tres (3) meses. Esta garantía cubre defectos de fabricación de los bienes.
- IV. La solicitud de garantía no implica el otorgamiento automático de la misma, pero sí manifiesta el compromiso de nuestra compañía para iniciar un proceso de evaluación y diagnóstico en donde se busca identificar las causas de la(s) falla(s) y determinar la(s) posible(s) solución(es).

## 2. EXCEPCIONES DE LA GARANTÍA:

La garantía no cubre:

- I. Daños físicos a los bienes como rayados de pintura, abolladuras, etc.
- II. Daños ocasionados por uso o manejo inadecuado, mala instalación o no apropiadas para su funcionamiento según recomendaciones establecidas en la Hoja de Datos de Seguridad (HDS) e Instructivo de Uso.
- III. Mal trato del bien (abuso, golpes, accidentes y alteraciones).
- IV. Daños ocasionados en el transporte por parte del Cliente.
- V. No hay garantía para elementos consumibles y desechables en general (guantes, gasas, etc).
- VI. Si el bien no es operado de acuerdo con las instrucciones de manejo y recomendaciones del Fabricante.

## 3. ANULACIÓN DE LA GARANTÍA:

La Garantía quedará inmediatamente anulada en los siguientes casos:

- I. Uso inapropiado del bien (cuando el producto, dispositivo médico y/o sus accesorios son empleados para un fin diferente para el cual fueron diseñados).
- II. Mal trato del bien (golpear, exceder limitaciones de fabricante "Ficha Técnica").
- III. Manipulación por terceros (apertura, cambio de partes, violentar sellos de garantía).
- IV. Uso bajo condiciones ambientales fuera de las especificadas para la correcta operación de los bienes (establecidas en la Hoja de Datos de Seguridad (HDS) e Instructivo de Uso).

## 4. PERÍODO DE VIGENCIA DE LA GARANTÍA:

El tiempo de vigencia de garantía para los bienes adquiridos será:

- I. Dispositivos Médicos Anphoterol®: garantía extendida hasta la fecha de vencimiento del dispositivo.
- II. La garantía para cualquier otro bien será de Tres (3) meses.

## 5. SOLICITUD DE SERVICIO DE GARANTÍA:

La solicitud de un servicio de garantía deberá seguir los siguientes pasos:

- I. Enviar un correo electrónico a [info@anphoterol.com](mailto:info@anphoterol.com), con la solicitud de garantía:
  - a) Especificar las causales o motivo de la falla que presenta el bien o producto.
  - b) Adjuntar la factura de compra del bien o producto.
- II. Enviar el producto a Laboratorio Kasem SpA. a la siguiente dirección: Ave. La Dehesa 1201, Torre Oriente, Of. 533, Lo Barnechea, Santiago – Chile, Código Postal 770-1211. El paquete debe contener:
  - a) El o los bienes o productos motivos de la solicitud de garantía.
  - b) Copia de la Factura de compra.
  - c) Copia del mail de solicitud de garantía.
  - d) Copia de factura, boleta o recibo del costo de despacho. Este último ítem podrá ser enviado posteriormente vía correo electrónico a [info@anphoterol.com](mailto:info@anphoterol.com).

Nota: La selección del medio de despacho del bien o producto queda a criterio del Cliente.

## 6. TIEMPO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD DE GARANTÍA:

- I. Laboratorio Kasem SpA. contará con un periodo de 10 días hábiles para realizar el diagnóstico. Los días hábiles serán contados desde el día siguiente de recibida la mercancía en las instalaciones de Laboratorio Kasem SpA.

## 7. ACEPTACIÓN O RECHAZO DE LA GARANTÍA:

- I. Pasado el plazo descrito en el punto 6-I, Laboratorio Kasem SpA. le comunicará al Cliente la resolución de la garantía, si corresponde o no.
- II. Si la garantía corresponde, Laboratorio Kasem SpA. se compromete a reparar, cambiar o reemplazar el bien o producto por uno nuevo, como también a, reembolsar al Cliente los costos asociados al envío del bien o producto a nuestras instalaciones, según lo mencionado en el punto 5-II-d.
- III. Si la garantía no procede, Laboratorio Kasem SpA. informará de esta situación al Cliente por correo electrónico, y no reembolsará los costos asociados al envío del bien o producto especificados en el punto 5-II-d.