

## **POLITICAS DE USUARIO Y GARANTIAS OXISALUD**

**OXISALUD**, le agradece la confianza que ha depositado en nuestra empresa, felicitándole por su acierto al elegir un producto y/o servicio especializado en suministro de oxígeno en concentradores de oxígeno, cilindros y los implementos que se utilicen para el consumo del oxígeno desde los equipos hasta el paciente, al igual que equipos de rehabilitación y dispositivos médicos, reconocido por el prestigio en calidad y servicio.

Con su entrada a la gran familia Oxisalud, confiamos en que usted obtendrá plena satisfacción del producto adquirido, por lo que esperamos que usted sea un asiduo cliente Oxisalud para servirle durante mucho tiempo.

Nos permitimos presentarle este Manual de Usuario y Garantías en el que como proveedores nos obligamos a responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos que vendemos, tal y como lo exige la Ley colombiana y sus decretos reglamentarios (ley 1480 de 2011).

### **CONTENIDO:**

- Derechos y deberes de los consumidores que Oxisalud reconoce.
- Definiciones
- ¿Qué es una garantía?
- Aspectos incluidos
- Condiciones para que la garantía sea válida.
- Exclusiones de la garantía.
- Mantenimiento preventivo.
- Recomendaciones de uso.
- Registro de usuario y certificado de garantía.

### **DERECHOS Y DEBERES:**

#### **DERECHOS:**

1.1. Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que se ofrecen y las habituales del mercado.

1.2. Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad del consumidor.

1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que ofrecemos, así como sobre los riesgos que pueden derivarse de su utilización.

1.4. Derecho a la reclamación: Oxisalud ha dispuesto los datos de contacto que se encuentran referidos en ésta política para que el cliente, en caso de ser requerido, pueda reclamar directamente ante nuestra compañía y de esta manera obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, en los términos de la ley 1480 de 2011. Las reclamaciones deberán efectuarse únicamente por los canales destinados para ello y por escrito.

### **DEBERES:**

2.1 Informar respecto de la calidad de los productos que Oxisalud oferta, así como de las instrucciones que suministramos y en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.

2.2. Obrar de buena fe frente a Oxisalud.

2.3. Cumplir con las normas del manual de usuario y garantías

### **DEFINICIONES:**

***Definiciones.*** Para los efectos de la presente políticas, se entiende por:

1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

2. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

3. Garantía: Obligación temporal, a cargo de Oxisalud, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad ofrecidas y sus defectos de fábrica.

4. Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

5. Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que ofrecemos o ponemos en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.
6. Producto: Todo bien que hace parte de en nuestro portafolio de productos.
7. Seguridad: Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos del presente manual y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.
8. Producto defectuoso: Es aquel que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

### **¿QUÉ ES UNA GARANTÍA?**

Por garantía se entiende la obligación temporal, a cargo de Oxisalud, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad ofrecidas y sus defectos de fábrica.

En caso de que en su facturas de compra y/o documentos anexos al producto no se diga expresamente el término de duración de la garantía, Oxisalud le informa que la **GARANTÍA LEGAL TENDRÁ UNA DURACIÓN DE UN (1) AÑO, Y PARA LOS BIENES PERECEDEROS, EL TÉRMINO DE LA GARANTÍA LEGAL SERÁ EL DE LA FECHA DE VENCIMIENTO O EXPIRACIÓN.** (Art. 8 ley 1480 de 2011). En nuestra página web se encuentran los tiempos de garantía de nuestros artículos en venta.

Se aclara que determinados bienes y/o productos no cuentan con ningún tipo de garantía dado que se comercializan productos de uso sanitarios que por destinación (ayudas fisiológicas) solo se responde hasta el momento de la entrega del bien (Detallados en la sección de RETORNO DE MERCANCIA).

OXISALUD comercializa suministro de oxígeno en concentradores de oxígeno, cilindros y los implementos que se utilicen para el consumo del oxígeno desde los equipos hasta el paciente, al igual que equipos de rehabilitación y dispositivos médicos y aunque somos exigentes en el control

de calidad, estamos atentos a cubrir cualquier eventual defecto de fabricación, inidoneidad ó eficiencia.

Esta política le ayudará a conocer sus derechos y condiciones como propietario de cualquiera de nuestros productos, y para solicitar una garantía en cualquiera de nuestros puntos de venta autorizados a nivel nacional y así obtener el excelente servicio que usted y su producto merecen.

### **ASPECTOS INCLUIDOS:**

Corresponden a la garantía otorgada por Oxisalud, las siguientes obligaciones:

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.

2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

3 Asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica tendrá un costo adicional al precio del bien ó producto.

4. Disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada. El término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, es de Diez y Ocho (18) meses. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor.

Cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, Oxisalud deberá expedir una constancia de recibo e indicará los motivos de la reclamación.

Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía Oxisalud entregará al consumidor constancia de reparación indicándole lo siguiente:

1. Descripción de la reparación efectuada.
2. Las piezas reemplazadas o reparadas.

3. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y
4. La fecha de devolución del producto.

Parágrafo. Si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado, excepción hecha del motivo por el cual solicitó la garantía.

### **LÍNEA DE OXIGENOTERAPIA**

Comprende el suministro de oxígeno en concentradores de oxígeno, cilindros y los implementos que se utilicen para el consumo del oxígeno desde los equipos hasta el paciente.

En aras de cumplir con las garantías reclamados directamente con la calidad del Oxígeno Gaseoso Medicinal y Oxígeno Líquido Medicinal, serán investigados y gestionados por el Jefe de Control de Calidad una vez se eleve la queja formal en las instalaciones de la entidad.

### **ELEMENTOS DESCARTABLES DE OXIGENOTERAPIA**

Vienen empacados y sellados por el fabricante, traen el registro sanitario, número de lote con fecha de producción y vencimiento después de desempacados por ser elementos sellados.

Solo se permite el cambio o retracto cuando:

- Se realice dentro de los dos días calendario siguiente a la compra.
- No se evidencia que el empaque haya sido abierto.
- El empaque conserve el mismo estado de originalidad, tal y como se le entregó al Cliente.

Respecto al Retracto, solo se permitirá en los casos establecidos en la Ley y su término será de dos (2) días calendario siguiente a la compra.

En el caso de los descartables de oxigenoterapia, se recomienda al usuario adquirir un equipo nuevo mínimo cada tres meses para evitar el crecimiento de hongos y bacterias.

Los productos no pueden ser usados con flujos mayores a lo establecido por el fabricante (leer ficha técnica sobre el manejo adecuado del producto). No se debe intercambiar el uso de estos elementos descartables entre diferentes pacientes para evitar la contaminación cruzada.

## **LÍNEA DE REHABILITACIÓN**

Camas, sillas de ruedas, caminadores, muletas, bastones, ayudas sanitarias (elevadores, cómodos, barras de seguridad, nebulizadores, lámparas fototerapia): equipos que son entregados a los usuarios con las indicaciones de uso, capacidad de carga, recomendaciones de cuidado.

En caso de quejas reclamos el usuario deberá hacer llegar a las instalaciones de Oxisalud el producto para ser revisado por el departamento de mantenimiento con el fin de verificar si la queja o reclamo es por mal uso del producto o por defecto de fábrica según el concepto dado se procederá hacer la reclamación ante el proveedor o realizar una nueva capacitación al usuario para dar mejor manejo al producto objeto del reclamo.

La garantía sobre la línea de rehabilitación está sujeta a los elementos que no estén sometidos al desgaste por uso.

El tiempo de garantía de cada producto esta descrito en nuestra página web.

Existen productos como las ayudas sanitarias que son de uso personal para realizar necesidades fisiológicas que no permite que se realicen reclamaciones para cambio después de salido del almacén.

Después de pasado el periodo de garantía Oxisalud continuara haciendo mantenimientos preventivos o correctivos cuando el usuario lo requiera siempre y cuando corra con los costos de repuestos y mano de obra que cause dicha labor y tiempo de entrega de estas reparaciones está sujeto a la disponibilidad de los repuestos sugeridos por parte del proveedor

## **LÍNEA BLANDA**

Bajo esta línea encontramos productos como Muñequeras, tobilleras, musleras, corrector de postura, codo de tenista, medias, theraband: estos productos son fabricados y diseñados por tallas y para diferentes lesiones que se presentan en los pacientes.

Frente a estos productos no se aceptarán cambios por talla, material, estilos o colores, salvo que el mismo tenga un defecto el cual será atendido bajo el procedimiento de cambios por garantía.

Por lo anterior, se recomienda que el producto sea comprado directamente por el usuario final con el fin de entregarle las tallas y medidas adecuadas.

## **LÍNEA DE DIAGNÓSTICO**

Productos como tensiómetros, pulso oxímetros, termómetro, balanza, glucómetro, monitor de signos vitales: estos equipos utilizados para el diagnóstico y monitoreo de diferentes enfermedades vienen calibrados con los parámetros del fabricante y cuando son en alquiler se les realiza una calibración anual que permiten que los equipos trabajen dentro de los rangos establecidos.

Con el fin de cumplir con la garantía de estos productos es necesario que el usuario u/o comprador allegue a las instalaciones de Oxisalud el producto para ser revisado por el departamento de mantenimiento con el fin de verificar si la queja o reclamo es por mal uso del producto o por defecto de fábrica, según el concepto dado se procederá hacer la reclamación ante el proveedor o realizar una nueva capacitación al usuario para dar mejor manejo al producto objeto del reclamo.

## **LÍNEA DE CUIDADO EN CASA**

Línea utilizada como complemento de ayuda en el cuidado y la recuperación del paciente en casa, entre los cuales se encuentran: (colchones y cojines de espuma, algodón, aire, perlas y agua, patos orinales y carpológicos, riñoneras, bolsa de agua caliente y fría, micropore, catéter y jeringas, guantes, tapabocas, almohadas de agua, forros para colchón, frasco recolector de orina).

Estos productos son entregados a los usuarios con las indicaciones de uso y cuidado, en caso de una reclamación o garantía el producto es revisado por la coordinadora de compras para determinar el problema o defecto que presenta el producto y tomara la decisión si es pertinente el cambio, reparación o devolución de dinero, según sea el caso, ya que en este proceso

también se debe recurrir al proveedor de los productos quien está implicado en el proceso de la venta.

**CONDICIONES PARA QUE LA GARANTÍA SEA VÁLIDA - SE DEBEN CUMPLIR LAS SIGUIENTES CONDICIONES:**

- Elevar la reclamación o queja en las oficinas de Oxisalud
- Presentar el producto para la evaluación técnica pertinente
- En caso de recaer sobre la línea de oxigenoterapia elevar la queja para proceder a realizar las investigaciones del caso.

**EXCLUSIONES DE LA GARANTIA EQUIPOS DE AUTOMATIZACIÓN, AUDIO Y VIDEO, ILUMINACIÓN, SEGURIDAD Y COMPLEMENTOS**

LA GARANTÍA DE OXISALUD NO CUBRE LO SIGUIENTE:

- Daños debidos a incumplimiento o negligencia en las revisiones periódicas especificadas por Oxisalud.
- Daños debidos a reparaciones o revisiones efectuadas en talleres o por personas no autorizados por Oxisalud.
- Daños ocasionados por agua, alteraciones de corriente eléctrica, la no utilización de reguladores de voltaje para la protección de los equipos.
- Daños debidos a la utilización de piezas diferentes sin las características similares a las que venían como equipo original.
- Daños debidos a modificaciones no aprobadas por Oxisalud.
- Daños ocasionados por cualquier accidente.
- Daños debidos al almacenaje o transporte incorrectos.
- Oxisalud no cubrirá ninguna garantía por oxidación o deterioro de la pintura de los equipos o por fallas eléctricas o electrónicas por el inadecuado aseo en los equipos cada vez que se usen.
- Toda pieza sustituida en garantía pasará a ser de legítima propiedad de Oxisalud.



- Las piezas que se reemplacen durante el periodo de garantía estarán garantizadas durante el tiempo que restase de la misma a la pieza sustituida.
- Oxisalud. se reserva el derecho de introducir en todos sus equipos cuantas modificaciones y mejoras tenga por conveniente.
- Productos que sean de uso personal y de destinación para ayuda fisiológicas, como se expresó anteriormente.

**EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA POR OXISALUD.** OXISALUD se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, si se demuestra que el defecto proviene de:

- 1. Fuerza mayor o caso fortuito;
- 2. El hecho de un tercero;
- 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
- 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

**RETORNO DE MERCANCÍA:**

Oxisalud aceptará el regreso de mercancía en su caja original y en perfecto estado, pues el equipo no puede presentar daños por desgaste, ni por mal uso del equipo. El tiempo máximo para poder devolver o hacer retorno de un bien ó equipo está establecido bajo la regulación del estatuto del consumidor, siempre y cuando no sea un artículo que debido a razones higiénicas y de protección de la salud no se puedan devolver (Revisar artículos que no aceptan devolución en nuestras políticas de garantía)

Oxisalud no asumirá, en ningún caso, los gastos de flete y no acreditará los honorarios que se pagaron para entregar algún producto en su hogar o algún cargo de ensamblaje que pueden haber sido pagados a un tercero. Oxisalud no es responsable de cualquier desmontaje o retirada del producto del hogar.

Oxisalud se reserva la opción de reparar o sustituir el producto defectuoso por otro de características y funciones iguales o mejores según disponibilidades de fábrica.

Un repuesto o el producto como tal, pueden ser nuevos o reacondicionados. Aunque tratamos de completar el servicio tan pronto

como sea posible, no nos hacemos responsables de los retrasos causados por factores fuera de nuestro control, incluyendo pero no limitado a los retrasos de fabrica, imposibilidad de llegada del repuesto en caso de tener que ser importado, nacionalización de mercancías, fuerza mayor ó caso fortuito.

### **Artículos que no aceptan devolución**

Productos que no permiten su devolución debido a razones higiénicas y de protección de la salud. Los siguientes productos no pueden ser devueltos salvo en caso de presentar un defecto de fabrica:

- Elevador sanitario
- Elevador sanitario con apoya-brazos
- Cómodos sanitarios (Todos)
- Medias de compresión
- Línea blanda
- Patos
- Orinales
- Desechables (Pañales, guantes, tapabocas, etc.) que no estén en su empaque y estado original.
- Silla de Baño
- Incentivadores Respiratorios
- Colchones, colchonetas y cojines.
- Forro para colchón

### **RECHAZOS DE RETORNO:**

Serán sujetos de rechazo: Los envíos y productos que se devuelven sin el embalaje original o que no esté absolutamente claro su origen como proveniente de Oxisalud.

Los clientes, además, serán únicos responsables de los daños de mercancías si no lo envían en su empaque original armado y embalado correctamente.

### **RECOMENDACIONES DE USO**

POR FAVOR LEER EL MANUAL DE SU EQUIPO ANTES DE UTILIZARLO, YA QUE LAS RECOMENDACIONES VARÍAN DE ACUERDO A CADA REFERENCIA.

### **MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

POR FAVOR LEER EL MANUAL DE SU EQUIPO ANTES DE UTILIZARLO, YA QUE EL MANTENIMIENTO VARÍA DE ACUERDO CON CADA REFERENCIA. EN CASO DE CUALQUIER DUDA SE PUEDE CONTACTAR CON NOSOTROS EN CUALQUIER MOMENTO.

### **IMPORTANTE.**

No se aceptarán solicitudes por Garantía, si el problema se debe a una falta de mantenimiento y no a un defecto de los referidos en éste documento. Si no se cumple con el programa obligatorio de mantenimiento preventivo y con las recomendaciones de uso, no se puede exigir ningún derecho a la cobertura de la Garantía.

Cordialmente,

**OXISALUD**