

 Cohoriente <small>Red de Hospitales Públicos del Oriente Colombiano</small>	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTIA	Versión: Código: F.A.:
	PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA ADMINISTRATIVA	

Usted ha adquirido un producto de excelente calidad y manufactura, comprado para usted por la **COOPERATIVA COHORIENTE RED DE HOSPITALES PUBLICOS DEL ORIENTE COLOMBIANO**, por favor tener en cuenta lo siguiente:

El desempeño y funcionalidad de los productos distribuidos por **COHORIENTE** se garantiza por el término de un (1) año contado a partir de la fecha de la correspondiente factura de compra, (*Artículo 8, la ley 1480 de 2011*) que los repuestos y equipos, están libres de defectos que afecte su adecuado funcionamiento, siempre y cuando su instalación, uso y mantenimiento se haga conforme con las especificaciones del fabricante; instrucciones que se entregan con la recepción del artículo vendido.

Para iniciar, es importante que usted, como asociado y comprador, que recibe el presente artículo, realice lectura de manual de instrucciones del artículo, dado a allí se brindará la información, así como las reglas de buen uso y recomendaciones, esto es obligatorio para efectos de la aplicación de la garantía.

COHORIENTE no tiene como servicio propio, la instalación o montaje de los equipos y/o repuestos, en consecuencia, no asume compromiso o responsabilidad alguna respecto al trabajo de instalación y montaje de los equipos por parte de un tercero aun cuando tales trabajos sean efectuados por un instalador aprobado por **COHORIENTE**.

Cualquier defecto que el instalador pueda llegar a detectar en los equipos y/o repuestos, deberá ser soportado por escrito y en forma inmediata al Proceso de Gestión Logística Administrativa de **COHORIENTE** y, en lo posible antes de proceder con su instalación o montaje.

Cualquier daño que sobrevenga al equipo y/o repuesto como resultado de haber instalado o puesto en funcionamiento, no obstante, la existencia conocida de un defecto, invalida la presente garantía.

ALCANCE DE LA GARANTÍA

La presente garantía se limita única y exclusivamente a efectuar, a discreción de **COHORIENTE**, la comunicación efectiva con el proveedor primario y de origen del producto para que éste realice la reparación o reemplazo de la pieza o elemento que haya resultado defectuoso en el momento de la entrega o despacho por parte de **COHORIENTE** sin costo alguno para el comprador y que este amparado por una factura de compraventa expedida **COHORIENTE** (Artículo 11, Ley 1480 de 2011);

En caso que el término de la garantía de los productos usados haya expirado se venderá sin garantía. (Artículo 15, Ley 1480 de 2011)

La garantía no cubre rayones ni golpes, por tal razón el cliente debe de revisar el estado de su producto al recibir el mismo por los representantes de **COHORIENTE**; si el asociado comprador requiere el envío del artículo en un tiempo diferente al informado por el coordinador de Logística Operativa de **COHORIENTE**; en lo que refiere a fletes o seguros **COHORIENTE** no asume ningún costo por dicho objeto.

La garantía no incluye costos de mano de obra, refrigerante, gastos de transporte, viáticos, ni lucro cesante, ni calibraciones de equipos.

 Cohoriente <small>Red de Hospitales Públicos del Oriente Colombiano</small>	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTIA	Versión: Código: F.A.:
	PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA ADMINISTRATIVA	

COMO PRESENTAR UN RECLAMO BAJO ESTA GARANTÍA

Es importante que nuestros Asociados conozcan que el procedimiento para reclamo será el siguiente:

1. Contactar al Coordinador del Proceso de Gestión Logística Administrativa quien le indicará el trámite a seguir de acuerdo con la situación presentada, a los correos coordinadorla@cohoriente.co y auxiliar@cohoriente.co o al número de celular 311230890.
2. Para solicitar la efectividad de la garantía, debe enviar un correo a coordinadorla@cohoriente.co donde se especifique claramente: identificación del equipo, los motivos de la reclamación o el daño que tiene el equipo, también se debe indicar el número de factura. (Artículo 2, Decreto 735 de 2013).
3. Adjuntar copia de la factura de compra remitida por **COHORIENTE**.
4. Adjuntar al correo electrónico que se relaciona en el numeral 2, registro fotográfico o fílmico que permita evaluar rápidamente y mejor la situación presentada.

RESPUESTA DE GARANTÍA

COHORIENTE dará respuesta si la garantía procede o no dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, de conformidad con lo dispuesto en artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, por lo tanto, se expresará por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión, ello acompañado de la reclamación ante el proveedor primario y de origen de producto que realizará **COHORIENTE**. El escrito y las pruebas serán entregados al cliente al momento de informarle la decisión correspondiente; teniendo en cuenta que la viabilidad de la Garantía no se define solamente por la Cooperativa **COHORIENTE**, sino también por el proveedor primario y de origen de producto. En caso de que proceda la garantía, se realizará acompañamiento de la reparación o cambio del artículo y para ello se dispondrá de noventa (90) días hábiles, esto debido a que como distribuidor **COHORIENTE** se obliga a contactar al proveedor primario y de origen de producto y demostrar junto a los documentos y pruebas que el asociado entregue los daños o imperfectos que tenga el artículo.

No procede la garantía, en los casos de fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero, mal uso por parte del asociado comprador o no haber seguido las instrucciones de instalación.

Cuando el producto sea reparado, **COHORIENTE** requerirá al proveedor primario y de origen de producto la entrega de la constancia de reparación indicando lo siguiente: Descripción de la reparación efectuada, las piezas reemplazadas o reparadas, la fecha en que el cliente hizo entrega del producto y la fecha de devolución del producto. (Artículo 12, Ley 1480 de 2011).

Cuando el producto no sea susceptible de ser reparado, según corresponda, la reposición se realizará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el cliente sea informado de la decisión de reposición. (Artículo 9, Decreto 735 de 2013). El producto reparado o el de reposición será entregado al asociado con costas a cargo por flete y demás, debido a que **COHORIENTE**

 Cohoriente Red de Hospitales Públicos del Oriente Colombiano	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTIA	Versión:
	PROCESO: GESTIÓN LOGISTICA ADMINISTRATIVA	Código: F.A.:

SITUACIONES QUE ANULAN LA COBERTURA DE LA PRESENTE GARANTÍA

COOPERATIVA COHORIENTE RED DE HOSPITALES PUBLICOS DEL ORIENTE COLOMBIANO se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando se demuestre una de las siguientes razones (Artículo 16, Ley 1480 de 2011).

1. El periodo de garantía expiró.
2. La selección de los equipos o repuestos hecha por el cliente o un tercero haya sido incorrecta.
3. Los productos amparados por la factura presentan el número de serial alterado o removido.
4. Los números de serie de los productos sobre los cuales se hace la reclamación no concuerdan con los impresos en la factura que los ampara.
5. Los productos y sus controles amparados por la garantía presentan alteración o modificaciones no autorizadas por **COHORIENTE** o que no se ajuste a las especificaciones del respectivo equipo.
6. Cuando se haga funcionar el equipo con accesorios defectuosos y/o inadecuados que conlleven a mal funcionamiento o daño del equipo.
7. Cuando se haga funcionar el equipo con un faltante de refrigerante y/o aceites, ocasionado por fugas u otras irregularidades ajenas a la manufactura del equipo en caso de que aplique
8. Cuando se realice una Instalación, reparación y/o reinstalación efectuada por personal no autorizado por el proveedor del producto que aún se encuentran en periodo de garantía.
9. Los productos que presenten daños causados por manejo o usos inadecuados, incorrectos o causados por fuentes externas, golpes, pintura, daños cosméticos en general, rayado, fisura etc.
10. Productos que presenten daños causados en el transporte o desembarque diferente al que brinda **COHORIENTE** después de que han sido retirados de las bodegas de esta Cooperativa; inclusive si los productos son despachados a través de la flota de transporte de **COHORIENTE** deben ser revisados con cuidado al ser recibidos para cualquier novedad.
11. Cuando se realice una instalación o montaje defectuoso o inadecuado del equipo y/o repuesto, que lo ponga a funcionar en condiciones que no cumplen con las especificaciones dadas por el fabricante o proveedor primario o de origen.
12. Cuando se realice el mantenimiento de un equipo (que incluye, pero no se limita al cuidado general y limpieza de serpentines, limpieza o cambio de filtros, lubricación y ajustes) en forma inadecuada o deficiente, de manera que no se cumple con las especificaciones dadas por el fabricante o proveedor primario o de origen.
13. Los productos que presenten daños causados por condiciones de la naturaleza tales como: fuego, vandalismo, agua, arena, corrosión, insectos o similares.

 Cohoriente <small>Red de Hospitales Públicos del Oriente Colombiano</small>	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTIA	Versión: Código: F.A.:
	PROCESO: GESTIÓN LOGISTICA ADMINISTRATIVA	

14. Lo productos que presenten daños causados por condiciones de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas etc.

15. Daños en componentes electrónicos y eléctricos de equipos que no se les haya instalado protectores de voltaje, tal y como lo indica el manual de instrucciones dado por el proveedor primario o de origen.

16. Cualquier daño, desperfecto o quemadura de bobinado de compresores, motores, tarjetas electrónicas y elementos eléctricos u electrónicos ocasionados por la mala calidad de suministro eléctrico tales como caídas de fase, desbalances de fases, picos de voltaje, sobrecorrientes, etc.

17. Cuando en la instalación no se hayan seleccionado correctamente el diámetro de las tuberías, la longitud de estas exceda el máximo permitido, o no se hayan instalado los controles de presión, filtros secadores, indicadores de líquido y/o cualquier otro elemento que ayude a proteger el equipo o sea necesario para su correcto funcionamiento.

RECOMENDACIONES

- Revise que el producto facturado sea el entregado, que el número de serie y placa que está en la remisión y/o factura coincida al que se encuentra en su producto.
- Solicite que el trabajador de **COHORIENTE** le muestre el estado físico del producto comprado.
- Tenga en cuenta que al firmar la factura o remisión está aceptando un producto en buen estado.
- El radicado de la solicitud de reclamo de garantía no genera aceptación o aval de la misma, ya que la viabilidad de ella esta sujeta a los condiciones de buen uso e instalación correcta y demás instrucciones afines que brinde y exija el proveedor primario y de origen del producto.

 Cohoriente <small>Red de Hospitales Públicos del Oriente Colombiano</small> <small>NIT. 900868176-8</small>	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL	Código: GIN-FO-36 F.A.: 23/11/2021

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

COHORIENTE acepta cambios y devolución de los productos que les proveemos, siempre y cuando se cumplan las siguientes Políticas y condiciones:

1. El Producto debe haber sido adquirido directamente a través de COHORIENTE

2. Se debe informar en un tiempo máximo de 48 horas para hacer validad la solicitud, de lo contrario Cohoriente quedará eximida de toda responsabilidad y la solicitud no será procedente.

3. El cliente debe dar previo aviso por medio escrito a E-mail institucional coordinadorla@cohoriente.co; En formato Código: GLO:FO-05 donde se señale la cantidad de producto a devolver, referencia, número de Lote, o serial, fecha de vencimiento, numero de factura y causa de devolución o cambio; sea producto no solicitado, afectaciones físicas o químicas y demás que puedan considerarse válidas, no se acepta como causal de devolución error en solicitud por parte del cliente

4. Los productos deben mantenerse en las condiciones óptimas estipuladas en el empaque, envase o unidad de venta, de lo contrario no se procederá ningún cambio o devolución; el cliente es el responsable de mantener los productos en buen estado hasta el recibo de estos en conformidad

5. Una vez recibido el producto en las instalaciones de Cohoriente, será verificado en el área de recepción donde se dara un visto para aceptación o rechazo del articulo para dar trámite a la emisión de las notas crédito o cambios según sea el caso; Para lo anterior los productos deben contener el formato GLA:FO-01 diseñado para devolución del cliente.

 Cohoriente <small>Red de Hospitales Públicos del Oriente Colombiano</small> <small>NIT. 900868176-8</small>	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL	Código: GIN-FO-36 F.A.: 23/11/2021

6. Si el producto presenta las siguientes condiciones no se recibirá: Sello roto, envase y/o empaque en mal estado, etiquetas destruidas y/o deterioradas, adhesivos o sellos ajenos al producto original u otros factores que alteren el estado físico del producto; de la misma forma el producto debe encontrarse en la cantidad del empaque original.

7. Se aceptarán cambios de envases rotos o abolladura cuando se ocasionen durante el transporte y de ello se obtenga evidencia, el cliente cuenta con hasta 72 horas para hacer dicho reporte de lo contrario no se responde por daños n

8. COHORIENTE podrá bajo previa autorización del cliente enviar un producto con fecha de expiración corta anexando carta de compromiso de cambio si faltando 30 días para la expiración del artículo el cliente no lo ha consumido, se procederá con la nota crédito y respectivo cambio según disponibilidad.

9. En relación a las novedades en facturación, si se presenta novedad en la facturación por parte de Cohoriente, ya sea se enviaron artículos errados o referencia equivocadas se asumen los costos de fletes, si es por parte del cliente, el cliente es quien asume los costos de los fletes hacia el lugar de origen.

10. Las devoluciones realizadas sin autorización de Cohoriente serán retornadas al cliente incurriendo este con los costos de transporte-

12. No se aceptan devoluciones de medicamentos de control especial, cadena de frío, medicamentos de alto costo o productos que se hayan solicitado bajo pedido.

13. Los pedidos serán tramitados con facturación electrónica conforme la normatividad y según el correo registrado por cada entidad para tal fin.

ANEXO.

El siguiente formato será enviado vía correo electrónico para su conocimiento y uso.

 Cohoriente <small>Red de Hospitales Públicos del Oriente Colombiano</small> <small>NIT. 900868176-8</small>	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL	Código: GIN-FO-36 F.A.: 23/11/2021

 Cohoriente <small>Red de Hospitales Públicos del Oriente Colombiano</small>	FORMATO DEVOLUCIONES DEL CLIENTE					Versión: 02
	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA ADMINISTRATIVA					Código: GLA:FO-01 F.A: 16/09/2022
RAZÓN SOCIAL:				FECHA:		TELÉFONO:
SOLICITADO POR:				CARGO:		
FACTURA DE VENTA	PRODUCTO	LABORATORIO	LOTE	FECHA DE VENCIMIENTO	CANTIDAD	OBSERVACIÓN / DEVOLUCIÓN
FIRMA DEL SOLICITANTE:						
FIRMA QUIEN AUTORIZA DEVOLUCIÓN						
FECHA EN QUE DEBE LLEGAR DEVOLUCIÓN						
FIRMA RECEPCIÓN						
FECHA Y HORA DE LA RECEPCIÓN						
OBSERVACIONES: SE ACEPTARÁN DEVOLUCIONES SIEMPRE Y CUANDO ESTÉN EN EL TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO, NO SE ACEPTARÁN PRODUCTOS DE AÑOS ANTERIORES NI DE CONTRATOS EJECUTADOS O VENCIDOS, EXCEPTO EN AQUELLOS CASOS DONDE POR MUTUO ACUERDO SE HAYA ENVIADO CARTA DE PRODUCTO Y SU FECHA DE VENCIMIENTO NO SEA LA PACTADA						

