

## ACUERDO Y CONDICIONES DE GARANTIA

1. Todos nuestros productos tienen un año de garantía a menos que se acuerde algo diferente.
2. Para hacer efectiva la garantía se debe enviar un correo a [logistica@ehcolombia.com.co](mailto:logistica@ehcolombia.com.co) el formato **SOLICITUD DE GARANTIA CLIENTES (Anexo 1)** y si es posible anexar fotos de la situación presentada, de igual forma hacer llegar el producto a nuestra bodega para hacer el cambio mano a mano si es necesario.
3. Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:
  - La garantía del producto debe estar vigente.
  - El producto debe contar con la factura emitida por Ergo Health.
  - Esta garantía es por defectos de fabricación y bajo condiciones de uso normal.
  - No se aceptan garantías por maltrato o mal uso del producto. (Tener en cuenta folleto de recomendaciones de uso que se entrega con el producto)
4. El proveedor tiene derecho a reparar o reponer el producto. En cualquiera de los casos, siempre informará al cliente sobre la decisión.
  - **Reparar:** Una vez el proveedor reciba el producto, tendrá hasta treinta (30) días hábiles, contados a partir del día después a la entrega del bien al proveedor para la reparación y entrega del producto al cliente
  - **Reponer:** Una vez el proveedor reciba el producto, tendrá hasta treinta (30) días hábiles, contados a partir del día después a la entrega del bien al proveedor para la entrega de un producto con las mismas características, este debe de ir acompañado de la factura o documento equivalente que soporte la garantía del nuevo producto
5. El transporte del producto será asumido por el cliente en caso de que no se haga mano a mano en nuestras oficinas.



ERGO & HEALTH S.A.S.  
900.193.492-2

### SOLICITUD DE GARANTIA DE CLIENTES

FECHA DE EDICIÓN:	VERSIÓN: 8	REVISIÓN N°: 1
EDITADO POR:	CODIGO:	PAG: 1 de 1

#### DATOS DEL CLIENTE SOLICITANTE

FECHA DE SOLICITUD:	N° Solicitud	(espacio exclusivo Ergo)
NOMBRE DE LA EMPRESA:		
NIT:		
NOMBRE SOLICITANTE:		
CARGO:		
CIUDAD:		
TEL/CEL:		
CORREO:		

#### DATOS SOLICITUD GARANTIA (Espacio para diligenciar por el cliente)

PRODUCTO:	REF	UND	# FACT	FECHA	# SERIAL	MOTIVO

#### EVALUACIÓN (Espacio exclusivo de Ergo & Health S.A.S)

ANÁLISIS DE LA GARANTÍA: (Descripción de la revisión elaborada del daño del producto, si se realiza garantía que tipo de cambio se hace, seriales, tipo de devolución, observaciones, etc)	El asiento se partió por vencimiento El brazo hidráulico de la mesa no funcionaba

APTO PARA GARANTÍA:  SI  NO

TIPO GARANTIA:  PTO NUEVO  REPARADO  REPUEST  SERVICIO TEC  OTRO:

#### RELACION PARA EJECUTAR GARANTIA (Espacio exclusivo de Ergo & Health S.A.S)

PRODUCTO:	REF	UND	# SERIAL (si aplica)	OBSERVACIONES

SOLICITADO POR: (Cliente)	PRODUCTO REVISADO POR: (Espacio exclusivo Ergo & Health)	GARANTIA APROBADA POR: (Espacio exclusivo Ergo & Health)
FIRMA Y SELLO:	FIRMA	FIRMA
NOMBRE:	NOMBRE	NOMBRE
C.C:	CARGO:	CARGO:
CARGO:	FECHA:	FECHA:

#### PROCEDIMIENTO:

1. El formato deberá ser diligenciado completamente y enviado al correo electrónico [logistica@ehcolombia.com](mailto:logistica@ehcolombia.com) para su preanálisis.
2. Por medio del correo [logistica@ehcolombia.com](mailto:logistica@ehcolombia.com), se enviará correo notificando el análisis de la garantía y si se debe enviar el producto físico a la sede para su análisis físico, el cual deberá ser enviado a la dirección: Carrera 29 # 79 - 40 Bogotá.
3. El cliente se hace responsable del transporte para hacer llegar y recoger los productos de garantía. Si es fuera de Bogotá igualmente el flete lo asume el cliente junto con la programación de las empresas transportadoras.
3. El producto debe ser enviado junto con el formato diligenciado totalmente con firma y sello.
4. Las garantías aprobadas se realizaran mano a mano en Bogotá.