



POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS

DEVOLUCIONES

Eyeteck solo recibirá devoluciones en los siguientes casos:

✓ **Error de Pedido por el Cliente:** Cuando el cliente envía una orden de pedido y al momento de enviarle la factura, se da cuenta que no era lo que necesitaba. El cliente debe enviar un correo o carta describiendo el error de la orden de compra. La factura se considera aceptada por el comprador si no reclama en contra de su contenido, bien sea mediante reclamo escrito dirigido o telefónico antes de quince (15) días calendario de emitida la factura y en lo posible, que sea dentro del mismo mes de elaborada la factura. Para aceptar nuevamente los productos por la empresa, estos deben venir en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta. Los fletes por devolución y reenvío corren por cuenta del cliente. Igualmente, la empresa se reserva el derecho de aceptar o no dicha devolución, pues puede ocurrir que este producto se haya comprado exclusivamente para esa orden y este no se pueda comercializar en otro momento.

✓ **Error de Facturación y/o Despacho:** Cuando por error involuntario de EYETECH se factura equívocamente productos, precios, referencias o cantidades que difieran de la orden de compra del cliente. El cliente tendrá máximo quince (15) días calendario a partir de la fecha de recepción para solicitar la generación de la nueva factura y el envío de los productos correctos. En este caso, el producto debe venir en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta; los fletes por devolución y reenvío corren por cuenta de la empresa.

✓ **Por avería del transportador:** En el caso que los productos se encuentren averiados por causa de la transportadora, el cliente deberá dejar evidencia en la guía y en la orden de entrega de EYETECH y debe informar a la transportadora sobre esta inconformidad en el momento de recibo de la mercancía.

TRAMITE DE DEVOLUCION

Solicitud de devolución:

El cliente envía una carta o email especificando; Número de factura, lotes, series, y razón de la falla o de la devolución, al siguiente correo: Aprendiz2@equitronic.com.co con copia a los correos despachos@eyetech.com logistica@eyetech.com e importaciones@eyetech.com , y como soporte comercial al email del ejecutivo asignado de la cuenta. Eyetech tendrá tres (3) días hábiles para darle respuesta a su solicitud

GARANTIAS

✓ **Garantía del producto:** La garantía para los equipos médicos es de 12 o 24 meses según el tipo de convenio comercial que se tenga con el cliente, para los accesorios y consumibles es de 30 días, a menos que el producto tenga una garantía diferente pactada con la institución.

✓ **Exoneración de responsabilidad de la garantía:** El uso indebido del bien por parte de la institución, la no atención de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la

TRAMITE DE LA GARANTIA

Solicitud de garantía: el cliente envía una carta o email especificando; Número de factura, lotes, series, y razón de la falla o de la devolución, a los correos:

[mantenimiento@ eyetech.com](mailto:mantenimiento@eyetech.com)

[stcomercial@ eyetech.com](mailto:stcomercial@eyetech.com)

[logistica@ eyetech.com](mailto:logistica@eyetech.com)

[importaciones@ eyetech.com](mailto:importaciones@eyetech.com)

Igualmente, al ejecutivo asignado de la cuenta. Eyetech tendrá tres (3) días hábiles para darle respuesta a su solicitud.