

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y CAMBIOS

SUMEL S.A.S - Nit. 8909338632

Consideraciones Generales

1. La radicación de la solicitud no implica el otorgamiento automático de la garantía. **SUMEL S.A.S** se compromete a realizar una valoración técnica para identificar las causas de las fallas y proporcionar un diagnóstico.
2. La garantía que concede **SUMEL S.A.S** está definida en la Factura de Venta Electrónica u Orden de compra entregada al cliente o enviada por correo electrónico, y se especifica en el documento de términos de garantía y ficha técnica del producto, con el tiempo que ampara la garantía y sus exclusiones.
3. La garantía será válida cuando el dispositivo no haya sido modificado y/o alterado de cualquier forma por personas no autorizadas por **SUMEL S.A.S**.
4. Las garantías se cubren únicamente en Itagüí o Armenia. Si se requiere servicio a domicilio, tendrá un valor adicional dependiendo de la ubicación del producto.
5. En caso de solicitar devolución de dinero y que ésta sea aprobada por **SUMEL S.A.S**, la empresa no asumirá gastos o tarifas bancarias en las transferencias de las comisiones otorgadas. No se aceptará devolución de dinero si el producto fue usado o no se encuentra en adecuadas condiciones sanitarias y de higiene.
6. **SUMEL S.A.S** no asume el valor del envío a nuestras instalaciones.

Casos en los que la Garantía no Aplica:

La garantía o devolución del producto no se podrá efectuar en aquellos casos donde el producto sea de uso personal. Esto incluye, pero no se limita a, artículos como colchones, elevadores y cómodas sanitarias. Este tipo de productos, por razones de higiene y seguridad, no son elegibles para cambios o devoluciones una vez han sido adquiridos por el cliente. Además de:

- a. Cuando ya se haya vencido el tiempo de la garantía.
- b. Cuando los dispositivos no se encuentren en adecuadas condiciones sanitarias y de higiene.
- c. Cuando los defectos o daños hayan sido ocasionados por uso inadecuado del usuario o uso distinto al especificado para el dispositivo médico, o por esfuerzos y desgastes superiores a los diseñados.
- d. Cuando el producto no presenta inconveniente para el correcto funcionamiento.
- e. Cuando los defectos o daños hayan sido ocasionados por desgaste normal.
- f. Cuando el dispositivo haya sido expuesto a elementos nocivos como ácidos, químicos, fuego, etc., ya sea accidental o intencionalmente.
- g. Cuando el dispositivo haya sido reparado por cuenta propia o se hayan agregado partes sin autorización de **SUMEL S.A.S**.

Condiciones de Atención de la Garantía

Para la atención de la garantía, previo aviso del respectivo despacho, se debe enviar el producto (limpio y desinfectado según las instrucciones del manual de uso) con su caja original y accesorios completos a:

- Sede principal Itagüí: Calle 30 # 41-09 Itagüí.
- Sede Armenia: Cra. 12 # 1ª Norte 20 local 105.
- Correo electrónico: administrativa@sumel.net
- Línea de atención al cliente: 604-4440188.
- Línea de WhatsApp para atención al cliente: 323 4396742.

Política de Cambios

A excepción de los productos denominados “de uso personal” o aquellos comprados en promoción o con descuentos especiales, el cliente que haya adquirido de manera presencial y directa en uno de nuestros puntos físicos de venta podrá solicitar el cambio de un producto por otro de igual o mayor valor bajo las siguientes condiciones:

1. Demostrar que la compra del producto fue realizada directamente en **SUMEL S.A.S**, presentando la factura o documento que acredite la compra.
2. Presentar, dentro del día (3) hábil siguiente a la compra del producto, la solicitud de cambio por medio de nuestros canales de atención al cliente. Esta solicitud deberá hacerse por escrito o verbalmente a través de los canales mencionados más adelante, incluyendo:
 - Nombre e identificación del comprador.
 - Datos de contacto del comprador.
 - Copia de la factura.
 - Fecha y valor de la compra.
 - Identificación del bien.
 - Lugar o medio de compra.
3. Para que la solicitud de cambio sea aprobada, el producto debe:
 - Conservar las marquillas y etiquetas.
 - Presentarse en el empaque original sin evidencia de aberturas, rotos o rasgados.
 - No estar usado.
 - No estar modificado o alterado de su estado original.

Canales de Atención al Cliente

- Sede principal Itagüí: Calle 30 # 41-09 Itagüí.
- Sede Armenia: Cra. 12 # 1ª Norte 20 local 105.
- Correo electrónico: administrativa@sumel.net
- Línea de atención al cliente: 604-4440188.
- Línea de WhatsApp para atención al cliente: 323 4396742.