Servicios & Equipos Biomédicos SAS (Serviequipos), ofrece mediante la asesoría comercial la prestación de servicios para la adquisición, el mantenimiento y la calibración no acreditada de equipos biomédicos, buscando satisfacer las necesidades de nuestros clientes, comprometidos con los requerimientos y expectativas, con una oferta personalizada de nuestros productos y servicios, para ello garantizamos la calidad de los mismos impulsando la cultura de la calidad, los valores, principios de la honestidad y el liderazgo.

Uso de la página web

Nuestro sitio web está disponible para uso comercial de Serviequipos de los productos y/o servicios. Todos los equipos, accesorios, repuestos y/o consumibles están regidos bajo las leyes Colombianas y su comercialización, así como también su manipulación, están regulados por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA). Todos nuestros servicios son prestados con personal especializado y capacitado en el campo de ingenierías a fines en el área de dispositivos médicos.

Aviso de privacidad

El presente Aviso de Privacidad (en adelante el "Aviso") establece los términos y condiciones en virtud de los cuales Servicios & Equipos Biomédicos SAS (Serviequipos), identificado con NIT 901.101.884-2 y con domicilio en la carrera 70C # 51 – 83 en la ciudad de Bogotá D.C., realizará el tratamiento de sus datos personales. En observancia a la ley 2157 del 2021 habeas data.

Tratamiento y finalidad

El tratamiento que Serviequipos realizará con la información personal de los Titulares será el siguiente:

La Recolección, almacenamiento, uso y circulación conforme a las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la empresa y en especial de acuerdo a los contratos celebrados con los titulares de la información como se describe a continuación:

Clientes

- Asesorar y gestionar las necesidades previamente identificadas conforme a la misionalidad de la empresa.
- Propiciar la fidelización.

- Suministrar información, según corresponda, sobre la prestación y/o el suministro de productos o servicios relacionados en el comercial.
- Invitaciones de participación para el desarrollo de estrategias comerciales y/o de fidelización.
- Expedición y remisión de certificados e informes relacionados con los productos y/o servicios suministrados.

Proveedores y/o Contratistas

- Gestión del desarrollo de la misionalidad de la empresa conforme a las funciones y actividades asociadas para el cumplimiento del objeto del contrato celebrado entre las partes.
- Pago de servicios y/o suministros.
- Suministrar la información a terceros con los que la entidad tenga relación contractual y que sea necesario entregar para la gestión comercial y operativa de la empresa.
- Contacto por medio de cualquier canal de comunicación disponible entre las partes.
- Captar, reproducir y publicar la imagen o datos del contratista con fines corporativos, de vigilancia y de seguridad.

Es de anotar que Serviequipos, puede utilizar esta información para fines administrativos y analíticos, tales como: comercial, facturación, contabilidad, auditorias, procesamiento y verificación de medios de pago, correspondencia administrativa y/o para el desarrollo de las actividades promocionales a que den lugar.

Si el Titular nos proporciona datos personales en el sitio web, éstos serán utilizados sólo para los propósitos aquí señalados, y no procederemos a vender, licenciar, transmitir o divulgar la misma fuera de la Compañía.

Venta de suministros y/o servicios

Los visitantes del sitio web pueden acceder al contenido público como información de productos y servicios en general de conformidad con la Política de Comercio sobre productos médicos y de salud; sin embargo, para poder consultar precios, comprar y realizar cambios y devoluciones debe registrarse en el formulario “inscripción de clientes” con el fin de realizar la verificación, de ser mayor de edad y no presentar inhabilidades jurídicas y/o legales para poder contratar.

Si se verifica o se identificará un hallazgo de inhabilidad en las listas restrictivas, Serviequipos tendrá procederá a reportar a las entidades competentes los hallazgos correspondientes.

Precios

Todos los precios serán suministrados por medio de una cotización bajo el acompañamiento de un asesor comercial, que será enviada por medio de un correo electrónico. Los precios están sujetos a cambios de acuerdo a las condiciones estipuladas dentro de la cotización. El precio ofertado incluirá el IVA o no, según las características tributarias del cliente o del producto, así mismo son válidos durante el proceso de la realización del pedido y durante la vigencia de la cotización (el cliente podrá contactarse de manera directa con nuestro representante comercial y solicitar una cotización y/o actualización de la misma).

Productos y servicios

La información de productos y servicios puede ser modificada o corregida por Serviequipos sin previo aviso a nuestros clientes. Es de anotar que, cada producto y/o servicio, cuenta con una identificación y/o descripción, un código de referencia, una ficha de información básica, detalles en algunos casos con una sección de enlaces con los fabricantes de los productos para mayor información que hace parte integral de la oferta que usted puede tener en cuenta.

Serviequipos, en calidad de importador y distribuidor de equipos y dispositivos biomédicos asegura que los servicios prestados a los equipos biomédicos no considerados instrumentos de medición, cumplen con la normatividad sanitaria basados en el decreto 4725 del 2005, los cuales están dirigidos al aseguramiento del buen funcionamiento incluyendo las mediciones recomendadas por el fabricante, para esto las mediciones se soportan con trazabilidad de patrones calibrados bajo la normatividad ISO 17025 y la respectiva inscripción del talento humano ante el INVIMA. Por lo anterior, todo servicio de calibración suministrado por Serviequipos no será acreditado bajo la normatividad ISO 17025.

Pedidos

El pedido es aceptado una vez Serviequipos lo confirme vía correo electrónico. Serviequipos puede abstenerse de aceptar total o parcialmente un pedido por la validez de la oferta, falta de inventario, cobertura o anular pedidos que se sospechen o evidencien sean fraudulentos. Los pedidos que estén sujetos a un proceso de

importación dado que no se encuentran en el stock de Serviequipos, el cliente podrá retractar su orden de compra en un término inferior de 3 días hábiles, en el caso de realizarse una cancelación al termino anteriormente mencionado, Serviequipos retendrá el 30% de la compra por gastos operativos y logísticos. Para pedidos cancelados con pago anticipado se realizará el reembolso del dinero recibido si el cliente así lo determina, o se puede utilizar como saldo a favor para otras compras.

Pagos

El cliente dispone de los medios de pago publicados en el proceso del pedido. Serviequipos no asume responsabilidad por errores o problemas con las entidades financieras o pasarelas de pago con las cuales realice la transacción.

Los pagos electrónicos poseen un servicio de garantía contra fraudes y permite la reversión del pago en un término de cinco (5) días después de efectuado el mismo (para más información ver "Formas de pago" y título III, capítulo VI, artículo 51 del Estatuto del Consumidor ley 1480 de 2011).

Formas de pago

Serviequipos dispone con formas de pago de contado, anticipado y crédito, las cuales podrán establecer con cada uno de los clientes teniendo en cuenta su naturaleza, antigüedad y habito de pago.

Anticipado y de contado

Las primeras compras de todo cliente nuevo, cuya razón social sea de régimen común, simplificado o persona natural, se realizarán bajo la presente modalidad. Dichos clientes podrán optar posteriormente a realizar una solicitud de crédito por medio del diligenciamiento del formato GCOM-FT-09 suministrando los documentos necesarios para su estudio, Serviequipos podrá autorizar hasta un periodo no mayor a 30 días y un cupo designado conforme al estudio.

Crédito

Serviequipos podrá autorizar y excluir del diligenciamiento del formato “Solicitud de crédito” a aquellas entidades denominadas tributariamente como “Grandes Contribuyentes” y, que por políticas internas tienen establecida una modalidad de pagos con sus proveedores a crédito.

En caso de mora en el pago por un término de tiempo mayor a 20 días calendario, Serviequipos podrá suspender la prestación de los Servicios y/o la modalidad de pago otorgada de forma inmediata sin que se requiera notificación previa. La suspensión no liberará al cliente de ninguna de sus obligaciones conforme al contrato u orden de pedido celebrado entre las partes. En el caso de presentar mora, Serviequipos podrá recurrir al cobro coactivo mediante proceso ejecutivo.

Combinada

En el marco de la celebración de un contrato para el suministro de productos y/o servicios entre las partes se podrá convenir la integración hasta dos formas de pago, el cual estará compuesto con un pago de manera anticipada de hasta el 75% del valor total de los servicios y/o actividades a desarrollar, que posteriormente será facturado y el saldo de acuerdo con la negociación realizada entre las partes. Es de anotar que la presente forma de pago aplica exclusivamente para la gestión de contratos.

Reversión del pago

En caso que se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, se procederá a la reversión del pago cuando el usuario alegue una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido siempre y cuando éste no se haya adelantado proceso de entrega por medio de una transportadora (sujeto a la disponibilidad y condiciones comerciales de la oferta), o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso cuando el cliente solicite anulación del pedido y reversión del pago. Para que proceda la reversión del pago, el usuario deberá efectuar su solicitud por escrito dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia conforme a lo citado anteriormente, así mismo (si aplica), deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador (sujeto a aprobación del estado del elemento entregado).

Transporte

Los gastos de transporte por envío y seguro de la mercancía correrán por cuenta del cliente, con autorización previa, Serviequipos podrá realizar el envío por la

transportadora disponible, la mercancía es de propiedad y responsabilidad de Serviequipos hasta que no sea entregada al cliente. Si el cliente coordina la recogida por sus propios medios o a través de un tercero, la mercancía viajará por cuenta y riesgo del comprador.

Cuando se realice el despacho del pedido por venta de productos o devolución de equipos y/o componentes al finalizarse un servicio, se enviará al contacto referente un correo con el número de la guía y transportadora desde el área logística de servicio o comercial, para que el cliente pueda realizar el seguimiento de la guía desde la página web del operador logístico de transporte.

Los gastos generados por desplazamiento para servicios en campo son liquidados previamente y se relacionarán en la cotización de prestación de servicios correspondiente para la autorización y/o gestión de los gastos presentados.

Tiempos de entrega

Teniendo en cuenta la rotación del inventario y la agenda de servicios ofrecidos, recomendamos siempre consultar previamente la disponibilidad antes de gestionar una orden de compra y/o pedido asegurándose que se encuentren disponibles para comprar mediante la autorización de una cotización recibida por medio de correo electrónico.

Dentro de las observaciones de cada cotización se brindarán los términos y condiciones, además de la de la referencia o servicio a ofertar. Es de anotar que en ella se podrá identificar la disponibilidad de agenda y/o fecha para realizar el despacho en caso de productos. Dicha información le permitirá al cliente tener un panorama respecto a la disponibilidad de un producto o servicio previo a su compra.

Los productos y servicios son entregados en el domicilio que el cliente seleccione al realizar el pedido, en un plazo de hasta dos (2) días hábiles después de que Serviequipos acepte la orden de pedido y/o orden de compra para productos en stock, siempre y cuando no se generen casos de fuerza mayor que retrasen la entrega y/o conforme a lo establecido en la oferta comercial aceptada, durante este tiempo se debe realizar el alistamiento de la mercancía que consiste en revisar el producto, empacarlo, rotularlo y tenerlo listo para la entrega o despacho.

Se aclara que todo pedido y/o equipo que sea entregado al operador logístico de transporte, llevará anexa una remisión de salida a fin de rectificar el tipo de venta y/o servicio pactado entre las partes. Dicho documento también será entregado por medio

del correo electrónico al contacto del cliente de manera informativa para su verificación y control.

Transferencia de la propiedad

Serviequipos sustentará la transferencia de propiedad del bien o servicio mediante la factura electrónica.

Garantía legal

La garantía está indicada en las observaciones de la cotización de los productos y/o servicios. Los accesorios que hagan parte de la entrega de un equipo nuevo contarán con el mismo tiempo de garantía del equipo. A continuación, encontrará una tabla de garantía según el producto y/o servicio. (para más información ver título III, capítulo I, artículos 8 al 18 del Estatuto del Consumidor ley 1480 de 2011):

Garantía	Producto / Servicio
Doce (12) meses	Equipos nuevos (accesorios y partes electrónicas que lo componen).
Tres (3) meses	Accesorios y repuestos.
Tres (3) meses	Partes eléctricas, mecánicas y/o híbridas.
Un (1) mes	Servicios profesionales que no hagan parte de un servicio de garantía.

Cambios y devoluciones

Para ser aceptada una solicitud de estudio para el cambio y/o devolución ésta debe:

- Presentarse dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes de haberse recibido el producto y/o equipo.
- Entregar el producto por el mismo medio y en las mismas condiciones en las que lo recibió.
- Entregar el producto completo, y en las condiciones recibidas (sin ser manipulado, desgastado, rayado, ensuciado, manchado, golpeado y/o usado según el tipo de producto).
- Anexar a la solicitud de cambio evidencias trazables de fotos y/o videos.
- Presentar una descripción detallada de manera escrita sobre el motivo de la solicitud de cambio y/o devolución.

Los equipos que sean enviados para cambio o devolución ingresarán a una valoración por parte de servicio técnico de Serviequipos para revisar el estado del mismo y las condiciones de recepción cumplan con las que fueron entregadas al consumidor en los siguientes tres (3) días hábiles después de recibido el producto en las instalaciones de Serviequipos.

Los siguientes productos están exentos de ser cambiados o devueltos:

- Consumibles cuyo empaque esté abierto
- Partes electrónicas tales como bombillos, baterías, condensadores, entre otros.
- Consumibles desechables (de único uso, por ejemplo: turbinas, boquillas, olivas, espéculos, entre otros.)

Se aclara que, cualquiera de los tres casos anteriormente mencionados puede tener una garantía siempre y cuando se pueda sustentar de manera inmediata el defecto de las mismas.

Solicitud de garantía

La recepción de solicitudes por concepto de garantía se realizará por medio del asesor comercial que atendió inicialmente el requerimiento. La novedad tendrá que comunicarse en un término no mayor a 24 horas de recibido el equipo y/o dispositivo, gestionando el registro en la página web de Serviequipos https://srserviequipos.com.co/peticiones-quejas-y-reclamos-pqr/, detallando el defecto y/o las fallas que presenta el producto y/o servicio recibido y adjuntando un registro fotográfico.

Una vez realizada la solicitud el área de calidad y/o el asesor comercial se comunicará con usted en un término no mayor a 3 días hábiles con el objetivo de confirmar la recepción de su solicitud e informar el proceso que se llevará a cabo para la gestión, posible solución y/o solicitar mayor información para radicar el requerimiento.

Es de anotar que, la recepción de una solicitud de garantía y/o su orientación de trámite no implicará la aceptación y reconocimiento de la misma. El reconocimiento de la garantía estará sujeto a revisión y autorización de parte de la Dirección General de la empresa y/o las fábricas que la empresa representa. La respuesta y solución integral de la garantía tendrá un tiempo de hasta 15 días hábiles.

Derecho de retracto

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, los usuarios que adquieran productos ofrecidos por Serviequipos tendrán derecho a ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días siguientes a la compra, siempre y cuando el producto no haya sido utilizado, destapado y sea devuelto en las mismas condiciones que lo recibió. Si procede, Serviequipos le devolverá al usuario todas las sumas pagadas por el producto sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. La devolución del dinero al consumidor se hará en un término máximo de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho. Sin embargo, esto estará sujeto a lo previamente establecido en la sección de Pedido.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;

2. En los contratos y pedidos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar, así como también por procesos de importación;

3. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

4. En los contratos de adquisición de bienes perecederos

5. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

Según sea el caso, se evaluará su solicitud y conforme a lo anterior se establecerá la devolución total o parcial de la compra. De otra parte, de acuerdo con la ley 1480 del 2011 art 47 inciso II, “El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor”.

Retracto de compra equipo y/o suministro puesto en importación

El cliente podrá retractarse de la compra de un producto que requiera ser importado, con un plazo de hasta cinco (5) días hábiles siguientes a su autorización de compra sin cobro alguno por el retracto. Una vez pasados los

cinco (5) días, no hay derecho de retracto conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Responsabilidad limitada

No garantizamos que el uso de nuestra página web o de los servicios de este portal sean exactos o confiables, seguro, exacto o libre de errores. Por lo tanto, usted acepta que el servicio de Serviequipos le ofrece por medio de su página web puede ser interrumpido o cancelado por un tiempo o de forma indefinida sin previa notificación, motivo por el cual, se encontrará en modo "mantenimiento" mientras se realizan las actualizaciones pertinentes. Para mayor información usted puede contactarse con un representante de ventas al teléfono de Serviequipos.

Modificación de las políticas

Usted es responsable de consultar los términos y condiciones, carta de garantía y políticas de privacidad y política de tratamiento de datos. El uso de nuestro sitio web de forma continuada tras la fecha de modificación o actualización de dichos términos manifiesta que usted se acoge a ellos a satisfacción.