

Condiciones Comerciales de venta y Garantía 2026

Al realizar el pago de la cotización/proforma o al emitir la orden de compra correspondiente, EL CLIENTE declara conocer, entender y aceptar de manera incondicional las presentes Condiciones Comerciales, las cuales rigen la relación mercantil entre CORALMEDICA LTDA. y EL CLIENTE.

1. COTIZACIÓN, PRECIOS Y DISPONIBILIDAD:

1.1 Las cotizaciones y proformas emitidas por CORALMEDICA LTDA. tienen una validez de dos (2) días calendario a partir de su fecha de emisión.

1.2 Los precios y la disponibilidad del inventario están sujetos a confirmación al momento del pago. Las existencias no se reservan hasta la confirmación efectiva de los recursos.

2. CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN:

2.1 Todo pago realizado mediante cheque o transferencia bancaria quedará sujeto a verificación e identificación efectiva en la cuenta bancaria de CORALMEDICA LTDA. Los tiempos de despacho comenzarán a correr a partir de dicha confirmación.

2.2 Es responsabilidad de EL CLIENTE verificar detalladamente en la proforma la referencia, especificaciones, cantidad, datos fiscales de facturación y dirección de entrega antes de efectuar el pago.

3. ENTREGA Y DESPACHO DE MERCANCÍA:

3.1 Entregas en Bogotá D.C. y Área Metropolitana:

- Retiro en instalaciones: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Entrega a domicilio: se realizará la entrega con previa verificación de cobertura geográfica y por compras superiores a \$800.000 antes de IVA. La entrega se realizará en un plazo estimado de 48 horas hábiles posteriores a la confirmación del pago.

3.2 Despachos Nacionales (Fuera de Bogotá D.C.):

- Todos los envíos fuera de Bogotá se realizan bajo la modalidad de flete al cobro contra entrega. CORALMEDICA LTDA. no asume costos de fletes ni seguros de transporte.
- El transporte se efectuará a través de la empresa designada por EL CLIENTE. En caso de que EL CLIENTE no designe una transportadora, CORALMEDICA LTDA. seleccionará una empresa de transporte reconocida, asegurando la mercancía por su valor comercial declarativo.
- Transmisión del Riesgo: La mercancía viaja por cuenta

- y riesgo del comprador desde el momento en que es entregada a la empresa transportadora.
- Recepción de Mercancía: EL CLIENTE se obliga a inspeccionar el estado externo del empaque y el contenido en presencia del transportador al momento de la entrega. Cualquier avería, faltante o daño aparente imputable al transporte debe ser anotado inmediatamente en la guía de la transportadora y radicado formalmente ante dicha empresa.

4. POLÍTICA DE GARANTÍA Y TÉCNICA:

4.1 Cobertura General: Los equipos médicos cuentan con una garantía de un (1) año por defectos comprobables de fabricación, salvo que en la cotización, proforma o ficha técnica se especifique un término diferente (como garantías específicas de 3 meses para ciertos tipos, marcas o accesorios).

4.2 Vigencia e Identificación: El término de garantía inicia a partir de la fecha de facturación del producto. Para solicitar la garantía, EL CLIENTE deberá aportar el número de factura de venta obligatoriamente.

4.3 Excepciones y Exclusiones de Garantía:

- Dispositivos médicos desechables, insumos y consumibles: No admiten garantía ni devolución una vez abiertos, destapados, manipulados o con sellos de seguridad rotos, salvo defectos de fabricación preexistentes manifestados antes de su primer uso o esterilización.
- Consumibles, piezas de desgaste y accesorios (baterías, cables, sensores, frascos, tapas, bombillos, cuchillas, etc.): no cubren el deterioro o desgaste normal por uso, ni fallas derivadas de fluctuaciones de voltaje o mal manejo.
- Daños no cubiertos: Quedan excluidos los daños ocasionados por mal uso, negligencia, sobrecarga eléctrica, incumplimiento de las instrucciones del manual de usuario, caso fortuito, fuerza mayor, o intervención técnica de personal no autorizado expresamente y por escrito por CORALMEDICA LTDA.

4.4 Procedimiento y Logística de Garantía:

- Las revisiones técnicas por garantía se llevarán

- a cabo exclusivamente en la sede técnica de CORALMEDICA LTDA. en la Calle 45 C BIS #25-35 de Bogotá D.C.
- Para productos ubicados fuera de Bogotá D.C., los costos de flete, transporte y seguros para el envío y retorno del equipo hacia y desde las instalaciones de CORALMEDICA LTDA. serán asumidos por EL CLIENTE, salvo en los casos en que la legislación imperativa determine lo contrario.

5. SERVICIO TÉCNICO, INSTALACIÓN Y CAPACITACIÓN:

5.1 Los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico de los equipos comercializados se prestan en la sede de CORALMEDICA LTDA. Además, aplican las siguientes reglas:

5.1.1 Estado del equipo al ser remitido:

- Los equipos que EL CLIENTE remita para servicio técnico deberán llegar limpios y sin accesorios desechables o consumibles (tales como filtros, canisters, frascos, mangueras, humidificadores, cánulas, interfaces o similares).
- El equipo deberá llegar limpio y libre de residuos de líquidos o fluidos provenientes del cuerpo humano o de cualquier material biológico.
- Si el equipo llega incumpliendo lo anterior, CORALMEDICA LTDA. podrá **(a)** rechazar la recepción y devolverlo con flete a cargo de EL CLIENTE, o **(b)** recibirlo, someterlo a limpieza y desinfección con costo a cargo de EL CLIENTE y desechar los consumibles enviados, sin responsabilidad por ello.

5.1.2 Recibo del equipo:

Al recibir el equipo, CORALMEDICA LTDA. expedirá constancia de recibo con fecha, datos de quien lo entrega, identificación del equipo (marca, referencia, serie), tipo de servicio y estado en que llega.

5.1.3 Diagnóstico y aprobación:

Realizado el diagnóstico, CORALMEDICA LTDA. remitirá el presupuesto por correo electrónico o cualquier medio de contacto registrado. EL CLIENTE deberá aprobarlo o rechazarlo, e indicar sus instrucciones de devolución, dentro de los cinco días calendario siguientes.

5.1.4 Custodia y retiro:

Terminado el servicio, o rechazado el presupuesto, CORALMEDICA LTDA., lo notificará a EL CLIENTE y custodiará el equipo hasta por sesenta (60) días calendario contados desde esa notificación. Es responsabilidad de EL CLIENTE recogerlo o dar instrucciones de despacho, con flete a su cargo.

5.1.5 Falta de respuesta y disposición:

Si EL CLIENTE no responde sobre la aprobación del servicio

ni imparte instrucciones de devolución, CORALMEDICA LTDA. le enviará un requerimiento final por escrito. Vencidos ocho (8) días hábiles desde ese requerimiento, o vencido el plazo del numeral 5.1.4 sin retiro ni instrucciones, el equipo se entenderá abandonado y CORALMEDICA LTDA. podrá disponer de él, sin que EL CLIENTE tenga derecho a reclamación, indemnización o acción alguna, y sin perjuicio de cobrar el servicio prestado y los costos de bodegaje.

5.1.6 Consumidores:

Cuando EL CLIENTE tenga la calidad de consumidor, el abandono y la disposición del bien se regirán por el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1413 de 2018, que prevalecen sobre los numerales 5.1.4 y 5.1.5.

5.2 Cuando EL CLIENTE requiera servicios de instalación, puesta en marcha o capacitación presencial en sus instalaciones, dichos servicios deberán cotizarse previamente e incluirán los honorarios técnicos, tiquetes, traslados y viáticos correspondientes.

6. DEVOLUCIONES Y CAMBIOS COMERCIALES (NO RELACIONADOS CON GARANTÍA)

Las devoluciones voluntarias de mercancía no defectuosa se regirán bajo las siguientes reglas estrictas:

6.1 Solicitud Formativa:

Debe presentarse por escrito vía correo electrónico a la ejecutiva de ventas y a estos dos emails dcoral@coral-medica.com y calidad@coralmedica.com, indicando los motivos de devolución, el número de factura electrónica, las series o lotes del producto y cantidad, dentro de un plazo máximo de tres (3) días calendario para entregas en Bogotá D.C. y de cinco (5) días calendario para despachos nacionales, contados a partir de la entrega.

6.2 Autorización, Recepción Físico-Logística y Verificación Técnica:

- La simple recepción o firma de la guía de la transportadora por parte del personal de CORALMEDICA LTDA. únicamente constituye prueba del recibo físico del paquete o caja de embalaje, y NO implica la aceptación de la devolución, ni la validación del estado del producto.
- En razón a las dinámicas operativas de las empresas de transporte, todo paquete devuelto será recibido en instalaciones para su posterior apertura, inspección y evaluación por parte de la Dirección Técnica de CORALMEDICA LTDA.
- La aceptación definitiva de la devolución o cambio estará sujeta a la emisión del concepto técnico favorable por escrito emitido por la Dirección Técnica tras la verificación completa del contenido.

6.3 Autorización Técnica:

Toda devolución requiere la aprobación previa y formal de la Dirección Técnica de CORALMEDICA LTDA., la cual verificará el cumplimiento de las condiciones sanitarias y de almacenamiento.

6.4 Estado del Producto:

Para que la Dirección Técnica apruebe la devolución o cambio, el producto y su acondicionamiento deberán cumplir de manera rigurosa y concurrente con las siguientes especificaciones:

a) Empaque Primario y Secundario Intactos:

El empaque original de fábrica (cajas, blíster, envases, termoencogibles, estuches o bolsas) debe encontrarse 100% original, en perfecto estado estético y estructural, sin abolladuras, rasgaduras, arrugas, deformaciones, humedad, perforaciones o manchas.

b) Sellos de Seguridad e Higiene:

Todos los sellos de garantía, stickers de seguridad, cintas de control de apertura o fajas de esterilidad del fabricante deben estar completamente intactos, sin evidencias de manipulación, despegue o rotura.

c) Ausencia de Marcas o Etiquetado Externo:

El empaque original NO debe presentar marcaciones directas con lapicero, marcador, sellos, ni etiquetas adicionales adhesivas de terceros, códigos de barras sobrepuestos, ni cinta pegante directamente sobre la caja o presentación comercial del producto.

d) Embalaje de Retorno Adecuado:

Para el envío de vuelta a nuestras instalaciones, EL CLIENTE está obligado a utilizar un empaque o caja de embalaje de transporte externo protectora. Está estrictamente prohibido pegar guías de transporte, cintas adhesivas o rotular directamente sobre la caja original del producto.

e) Estado Físico y Funcional del Producto:

El producto debe ser completamente nuevo, estar limpio, sin señales o trazas de uso, libre de polvo, grasa o fluidos, no haber sido conectado, encendido, ensamblado ni configurado, y conservar la totalidad de sus piezas, accesorios, partes, manuales de usuario, certificados de garantía, cables y consumibles incluidos originalmente.

NOTA: Si al momento de la recepción e inspección física en la sede de CORALMEDICA LTDA. se evidencia que el producto, su empaque original o sus sellos no cumplen con la totalidad de los requisitos aquí descritos, la devolución será rechazada de inmediato y el producto será devuelto a EL CLIENTE con flete al cobro.

6.5 Reembolso Comercial:

Las devoluciones aprobadas bajo esta cláusula darán lugar únicamente a la emisión de una Nota Crédito a favor de EL CLIENTE para ser aplicada en futuras compras. No se realizará devolución de dinero para cambios comerciales voluntarios.

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

EL CLIENTE autoriza a CORALMEDICA LTDA. al tratamiento de sus datos personales y comerciales para fines de facturación, gestión logística, soporte postventa y cumplimiento de obligaciones legales y sanitarias, conforme a la Ley 1581 de 2012 y la Política de Privacidad de la compañía.

