

TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO TÉCNICO "ALLA SUPPORT"

GARANTÍA LEGAL

1. Todos los equipamientos/accesorios tienen 6 meses de garantía legal una vez realizada su compra, siempre y cuando los daños provengan por defectos de fabricación.
2. No se procederá a devoluciones, cambios o reparación de ningún producto en garantía legal, sin previo diagnóstico y certificación del servicio técnico autorizado por el proveedor en conjunto con el fabricante, en el que se establezca el tipo de falla, conforme a lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor.
3. Toda solicitud de revisión de equipos debe ser dirigida por nuestra única vía oficial, mediante <https://soporte.alla.cl>.
4. El área de servicio técnico se contactará con el cliente, en un plazo no mayor de 2 días hábiles luego de recibido el ticket de atención, para acordar: como primera opción la recepción del equipo en el domicilio del proveedor para su revisión y diagnóstico y, como segunda opción, la visita técnica en el domicilio donde se encuentre ubicado el equipo.
5. En los casos en que el cliente envíe de manera autónoma e independiente su equipo al domicilio del proveedor, ubicado en Ricardo Matte Pérez 484, comuna de Providencia, Región Metropolitana, la responsabilidad y costo de los traslados, serán a cargo del cliente.
6. Todas las revisiones y diagnósticos efectuados por visita técnica realizada por parte del servicio técnico autorizado, en el domicilio donde se encuentre ubicado el equipo del cliente, tienen un valor asociado durante la garantía legal, el cual deberá ser aceptado por el cliente previo a la visita.
7. Los gastos o costos (por envío de equipos al domicilio del proveedor o visita técnica en instalaciones del cliente) para hacer efectiva su garantía legal, serán a cargo del cliente, así como todo daño emergente y lucro cesante causado mientras el equipo se encuentre en servicio técnico.
8. En caso que su domicilio sea en zonas fronterizas o zona franca, será responsabilidad del cliente realizar los trámites ante aduana presentando documento de compra del equipo y pagar los impuestos asociados para el envío del equipo a la dirección del prestador.
9. El área de servicio técnico una vez recibido el equipo en sus instalaciones y revisado, realizará un informe de diagnóstico en un lapso no mayor a 3 días hábiles con la correspondiente cotización de mantención/reparación del equipo, en caso de detectarse que la falla no corresponde a defecto de fabricación.
10. El tiempo estimado de reparación será estipulado en el informe de diagnóstico y cotización el cual comenzará a correr desde el momento en que se reciba el pago (según corresponda).
11. En el caso de no contarse con stock en la casa matriz, del repuesto o pieza necesario para la reparación, estos se solicitarán mediante importación directamente a la fábrica, debiendo el cliente conocer que los plazos de entrega regular oscilan entre 30 a 45 días hábiles, a no ser que por caso fortuito o de fuerza mayor u otros hechos públicamente conocidos, el período de entrega se prolongue, caso en el cual el prestador, queda exento de responsabilidad.
12. Los técnicos de AIIA Support al momento de agendar la cita en el domicilio del cliente, en la fecha informada para la ejecución del servicio y dentro del rango de horario laboral comprendido entre las 09:00 y 17:00 horas, de lunes a viernes, le informaran al cliente por correo electrónico y/o teléfono para su confirmación. El horario para recepción de equipos en el domicilio del proveedor se encuentra comprendido entre las 10:00 y las 17:00 horas. En los casos de diagnósticos, el cliente deberá tener el equipo sin operar en la fecha y rango de horario establecido de la visita técnica. Debiendo encontrarse en condiciones limpio y apagado para su revisión.

13. En caso que el equipo presente fallas (Fugas de agua, alzas de tensión, sobrecalentamiento, roturas) el cliente deberá apagar el equipo inmediatamente al observar la falla y mantenerlo apagado, posteriormente deberá solicitar a la brevedad por las vías informadas, el soporte técnico y agendamiento para realizar la revisión y diagnóstico. Es de total responsabilidad del cliente los daños mayores ocasionados al equipo al momento de detectarse que lo mantuvo operativo con las fallas informadas, por el uso manifiestamente negligente, pudiendo ocasionar la pérdida de la garantía, daños mayores a otros componentes, así como daños físicos en los usuarios del equipo (pacientes).
14. Los servicios de reparaciones tendrán una garantía de 30 días después de realizadas, contados desde la fecha de entrega.
15. Los artículos/productos entregados en reparación junto con la emisión del respectivo contrato de reparación que acredite la recepción y que no hayan sido retirados por el cliente dentro del plazo de un (1) año establecido así en el art. 42º de la Ley 19.496, se entenderán abandonadas, por lo que se considerarán propiedad del proveedor, pudiendo éste disponer del mismo según lo estime conveniente.
16. Es de responsabilidad del cliente mantener la limpieza por uso del equipo (agua destilada, gel y/o cremas) para evitar fallas por mal uso en el equipo.
17. Es de responsabilidad del cliente utilizar los insumos recomendados por el fabricante para sus sistemas de uso y enfriamientos.
18. La activación de la garantía legal, no exime al cliente del pago oportuno del precio acordado.
19. Se excluye de la garantía legal el producto y/o equipamiento que haya sido intervenido o adulterado por terceros. Asimismo, se excluye de esta cobertura los daños provocados por cortes de luz, alzas de voltaje, falta de mantenimiento preventivo, mal uso, sabotaje, incendios o cualquier hecho fortuito debiendo el cliente dirigir la solicitud de revisión/reparación al servicio técnico autorizado, con cargo a su costo.
20. La garantía legal no cubre averías o daños ocasionados por uso indebido o manifiestamente negligente, únicamente defectos de fabricación y sólo se hará efectiva si el equipo ha sido usado correctamente, esto es:
 - a. De acuerdo a las especificaciones técnicas indicadas en el manual de operación del equipo, entregadas al cliente con la compra del producto.
 - b. En condiciones ambientales acorde con la confección del equipo y bajo especificaciones técnicas indicadas por el fabricante.
 - c. En el uso específico para la función con que fue diseñado de fábrica y de acuerdo a las instrucciones informadas en la descripción del equipo en el sitio web.
 - d. En condiciones de operación eléctrica acorde con las especificaciones y tolerancias indicadas.

GARANTÍA CONVENCIONAL

1. Antes de proceder a realizar el servicio de reparación y/o mantenimiento, el cliente deberá haber aprobado la cotización y haber procedido a la realización del correspondiente pago (si procede).
2. No se procederá a devoluciones, cambios o reparación de ningún producto sin previo diagnóstico y certificación del servicio técnico autorizado por el proveedor AIIA Medical Group en conjunto con el fabricante, que establezca que la falla está cubierta conforme a lo dispuesto en las políticas de garantía convencional otorgada por el proveedor.
3. La Garantía Convencional ofrecida por el proveedor, no cubre accesorios, cubre únicamente las fallas por defecto de fabricación que afecten el funcionamiento del equipo en condiciones normales.
4. Las mantenciones (Preventivas/Reparaciones) deben ser solicitadas por el cliente por nuestra única vía oficial, mediante soporte.alla.cl.

5. El área de servicio técnico se contactará con el cliente, en un plazo no mayor de 2 días hábiles, luego de recibido el ticket de atención, para acordar: como primera opción la recepción del equipo en el domicilio del proveedor para su revisión y diagnóstico y, como segunda opción, la visita técnica en el domicilio donde se encuentre ubicado el equipo.
6. En los casos en que el cliente envíe de manera autónoma e independiente su equipo al domicilio del proveedor, ubicado en Ricardo Matte Pérez 484, comuna de Providencia, Región Metropolitana, la responsabilidad y costo de los traslados, serán a cargo del cliente.
7. Todas las revisiones y diagnósticos efectuados por visita técnica realizada por parte del servicio técnico autorizado, en el domicilio donde se encuentre ubicado el equipo del cliente, tienen un costo asociado durante la garantía convencional, el cual deberá ser cancelado por el cliente al momento de enviar la respectiva cotización.
8. Los gastos o costos (por envío de equipos al domicilio del proveedor o visita técnica en instalaciones del cliente) para hacer efectiva su garantía convencional, serán a cargo del cliente, así como todo daño emergente y lucro cesante causado mientras el producto se encuentre en servicio técnico.
9. En caso que su domicilio sea en zonas fronterizas o zona franca será responsabilidad del cliente realizar los trámites ante aduana presentando documento de compra del equipo y pagar los impuestos asociados para el envío del equipo a la dirección del prestador.
10. Los valores de repuestos y accesorios excluidos de cobertura de la garantía convencional, serán informados al cliente mediante cotización.
11. El área de servicio técnico una vez recibido el equipo en sus instalaciones y revisado, realizará un informe de diagnóstico en un lapso no mayor a 3 días hábiles con la correspondiente cotización de mantención/repación del equipo en caso de detectarse que la falla no corresponde a defecto de fabricación.
12. El tiempo estimado de reparación será estipulado en el informe de diagnóstico y cotización el cual comenzará a correr desde el momento en que se reciba el pago.
13. En el caso de no contarse con stock en la casa matriz, del repuesto o pieza necesario para la reparación, estos se solicitarán mediante importación directamente a la fábrica, debiendo el cliente conocer que los plazos de entrega regular oscilan entre 30 a 45 días hábiles, a no ser que por caso fortuito o de fuerza mayor u otros hechos públicamente conocidos, el período de entrega se prolongue, caso en el cual el prestador, queda exento de responsabilidad.
14. Los técnicos de AIIA Support al momento de agendar la cita en el domicilio del cliente, en la fecha informada para la ejecución del servicio y dentro del rango de horario laboral comprendido entre las 09:00 y 17:00 horas, de lunes a viernes, le informaran al cliente por correo electrónico y/o teléfono para su confirmación. El horario para recepción de equipos en el domicilio del prestador se encuentra comprendido entre las 10:00 y las 17:00 horas. En los casos de mantenimientos preventivos y/o diagnósticos, el cliente deberá tener el equipo sin operar en la fecha y rango de horario establecido de la visita técnica. Debiendo encontrarse en condiciones limpio y apagado para su revisión.
15. En caso que el equipo presente fallas (Fugas de agua, sobrecalentamiento, roturas) el cliente deberá apagar el equipo inmediatamente al observar la falla y mantenerlo apagado, posteriormente deberá solicitar a la brevedad por las vías informadas, el servicio de mantención y agendamiento para realizar diagnóstico. Es de total responsabilidad del cliente los daños mayores ocasionados al equipo al momento de detectarse que lo mantuvo operativo con las fallas observadas, por el uso manifiestamente negligente, pudiendo ocasionar la pérdida de la garantía, daños mayores a otros componentes, así como daños físicos en los usuarios del equipo (pacientes).
16. Los servicios de reparaciones tendrán una garantía de 30 días después de realizadas, contados desde la fecha de entrega.

17. Los artículos/productos entregados en reparación junto con la emisión del respectivo contrato de reparación que acredite la recepción y que no hayan sido retirados por el cliente dentro del plazo de un (1) año establecido así en el art. 42º de la Ley 19.496, se entenderán abandonadas, por lo que se considerarán propiedad de la empresa, pudiendo ésta disponer del mismo según lo estime conveniente.
18. Condiciones de la garantía convencional período de 4 años de cobertura:
19. Haber realizado las mantenciones periódicas del equipo médico, y que de acuerdo al plan de mantenciones establecido para esta categoría de equipamientos, corresponden realizarse cada 6 meses sucesivamente hasta completar su tiempo de vida útil. Será responsabilidad exclusiva del Director Técnico del centro donde se encuentre operando el equipo, llevar el control cronológico y seguimiento de las mantenciones, así también gestionar las solicitudes ante el proveedor para la prestación del servicio.
20. Las mantenciones deberán ser realizadas por el servicio técnico autorizado por el proveedor AIIA Medical Group y el fabricante.
21. Es de responsabilidad del cliente mantener la limpieza por uso del equipo (agua destilada, gel y/o cremas) para evitar fallas por mal uso en el equipo.
22. Es de responsabilidad del cliente utilizar los insumos recomendados por el fabricante para sus sistemas de uso y enfriamientos.
23. El cliente no deberá mantener documentos impagos, letras pendientes o moras con el proveedor AIIA Medical Group.
24. Se excluye de garantía el producto y/o equipamiento que haya sido intervenido o adulterado por terceros. Asimismo, se excluye de esta cobertura los daños provocados por cortes de luz, alzas de voltaje, falta de mantenimiento preventivo, mal uso, sabotaje, incendios o cualquier hecho fortuito debiendo el cliente dirigir la solicitud de revisión/ reparación al servicio técnico autorizado, con cargo a su costo.
25. El cliente no podrá exigir ningún tipo de indemnización por lucro cesante, compensación, como tampoco el reemplazo del equipo, o el préstamo de un equipo de similares características mientras esté vigente el contrato de garantía convencional.
26. La garantía convencional no cubre averías o daños ocasionados por uso indebido o manifiestamente negligente. Los términos de la garantía están asociados a fallas de fabricación y sólo se harán efectivos estos términos si el equipo ha sido usado correctamente, esto es:
27. De acuerdo a las especificaciones técnicas indicadas en el manual de operación del equipo, entregadas al cliente con la compra del producto.
28. En condiciones ambientales acorde con la confección del equipo y bajo especificaciones técnicas indicadas por el fabricante.
29. En el uso específico para la función con que fue diseñado de fábrica y de acuerdo a las instrucciones informadas en la descripción del equipo en el sitio web.
30. En condiciones de operación eléctrica acorde con las especificaciones y tolerancias indicadas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

a) **Dispositivo Médico:** Cualquier instrumento, aparato, aplicación, material o artículo, incluyendo software, usados solos o en combinación y definidos por el fabricante para ser usados directamente en seres humanos, siempre que su acción principal prevista en el cuerpo humano no se alcance por medios farmacológicos, inmunológicos o metabólicos, aunque puedan concurrir tales medios a su función; con el propósito de diagnóstico, prevención, seguimiento, tratamiento o alivio de una enfermedad, daño o discapacidad; de investigación o de reemplazo o modificación de la anatomía o de un proceso fisiológico, o de regulación de la concepción.

b) **Defecto de fabricación:** Un defecto de fabricación, consiste cuando el desperfecto del producto obedece a fallas originadas en la

fase de producción o elaboración, que evidencia el no funcionamiento óptimo del equipo.

c) **Defecto por mal uso:** Se entiende por mal uso del equipo, el empleo inadecuado del producto, no ajustado a las indicaciones del Manual de Usuario entregado por el fabricante y el uso manifiestamente negligente, debidamente comprobable.

d) **Accesorios del producto:** Se entenderá por "accesorios", toda pieza que permite el funcionamiento de un equipo o máquina, pero no constituye su cuerpo central y pueda sustituirse. Pertenecerán a esta categoría, sin que la siguiente enumeración sea taxativa: cables, fichas, electrodos, cabezales, manípulos, fajas, botas, mangas de compresión, filtros internos o externos, u otros elementos extraíbles, consumibles o reemplazables. Si tiene dudas respecto de si alguna pieza entra dentro de la categoría de accesorio, por favor consultarlo previamente con el área encargada de recibir su ticket de atención.

e) **Mantenciones Preventivas:** El plan de mantenciones preventivas del equipo, es el plan exigido por el Seremi de Salud que deberá realizarse de acuerdo al protocolo y recomendaciones del fabricante para garantizar su correcto uso y evitar posibles daños a terceros. Los planes de mantención deberán seguir los protocolos del fabricante y ser realizados, exclusivamente por el equipo técnico autorizado por el proveedor. Asimismo, el Seremi de Salud, exige el certificado de calibración y Plan de Mantenciones al día. El servicio de mantenciones se factura y realiza en casa matriz o en el domicilio del cliente (se evalúa cada caso), con costo a cargo del consumidor o cliente, previa coordinación, a través del correo servicios@alla-medical.cl o ingresando al sitio web <https://alla-medical.cl/alla-support>.

The logo for AIIA Medical Group, featuring a stylized 'A' symbol above the text 'AIIA MEDICAL GROUP'.