

	DIRECCIÓN ESTRATEGICA	CÓDIGO: GAD-PO-02 FECHA DE APROBACIÓN 22.07.2026
	POLÍTICA DE GARANTIAS MEDIHUMANA COLOMBIA S.A	VERSIÓN 2 PÁGINA 1 DE 6

1.OBJETIVO:

Establecer los lineamientos y condiciones para el otorgamiento, evaluación y gestión de las garantías de los productos, equipos, dispositivos médicos y servicios suministrados por MEDIHUMANA COLOMBIA S.A., garantizando una atención oportuna, objetiva y conforme a la normatividad vigente.

2.ALCANCE:

Esta política aplica a:

- Audífonos y sus accesorios.
- Moldes y micromoldes.
- Sistemas de conectividad inalámbrica.
- Bases cargadoras.
- Implantes cocleares.
- Sistemas osteointegrados.
- Prótesis auriculares.
- Equipos biomédicos.
- Servicios técnicos prestados por MEDIHUMANA COLOMBIA S.A.

Para efectos de la presente Política de Garantías, cuando se haga referencia al término **“producto”**, se entenderá como cualquier audífono, molde, cápsula o accesorio de audífonos suministrado por **MediHumana Colombia S.A.**

POLÍTICA DE COBERTURA DENTRO DE LA GARANTÍA

La presente política será aplicable siempre que el usuario del audífono cumpla con todas las recomendaciones para el cuidado y mantenimiento del audífono, así como de los accesorios wireless y base cargadora (no aplica para cable ni adaptador).

- Los tiempos de garantía enunciados se contarán a partir de la expedición del certificado de garantía de cada producto.
- Revisión técnica del producto sin costo durante la vigencia de la garantía, se debe enviar cada seis meses.
- Se aplicará la garantía por defecto de fabrica del producto durante la vigencia de esta.
- Reposición por pérdida o robo una vez revisado por el proceso contable y financiero para su respectiva aprobación. No aplica para moldes ni base cargadora, ni consumibles, aplica una sola vez teniendo en cuenta el periodo para su solicitud cuando aplique.
- Los receptores en el canal (RITE) serán reemplazados máximo una (1) vez por cada año de garantía del audífono con las siguientes condiciones:
- Este reemplazo no es acumulable en cada periodo de vigencia de la garantía.
- El reemplazo se realizará cuando el receptor presente falla funcional mas no cuando la falla sea ocasionada por obstrucción de cerumen y/o humedad, si se determina que no es necesario el reemplazo, MediHumana Colombia S.A se reserva el derecho de no realizar el cambio.
- La garantía del producto solo cubre defectos de fábrica.
- La garantía, según sea el caso, comprende el cambio o reparación de la (s) pieza (s) afectada (s), que será determinado por revisión tecnica previa por parte de MediHumana Colombia S.A.

	DIRECCIÓN ESTRATEGICA	CÓDIGO: GAD-PO-02 FECHA DE APROBACIÓN 22.07.2026
	POLÍTICA DE GARANTIAS MEDIHUMANA COLOMBIA S.A	VERSIÓN 2 PÁGINA 2 DE 6

- Para los servicios de reparación con costo, la garantía cubre solo las partes o componentes reemplazados y su garantía será por un periodo máximo de seis (6) meses.
- La reparación básica y mantenimiento preventivo no les aplicara el periodo de garantía.
- Los accesorios de conectividad inalámbrica tendrán un tiempo de garantía de un (1) año.
- La base cargadora tiene el mismo tiempo de garantía establecido para el audífono y aplica para defectos de fábrica.
- La base cargadora no adquirida con los audífonos tendrá un año de garantía por defecto de fábrica.
- Las devoluciones de moldes y micromoldes por imperfecciones y/o defectos en la fabricación podrán ser realizadas hasta noventa (90) días a partir de la fecha de factura.
- Los cambios de domo a micromolde o molde y viceversa podrán ser realizadas hasta treinta (30) días después de la expedición de la factura de venta.

POLÍTICA DE EXONERACIÓN DE LA GARANTÍA:

- No se cubre por garantía manguera regular, corda, codo, carcasa y domo, para los casos donde se evidencie uso inadecuado y /o mala manipulación por parte de los usuarios.
- La garantía no aplica para el kit de limpieza, baterías, filtros, ni estuche de seguridad.
- Para la fabricación de los moldes, MediHumana Colombia S.A., no cubrirá la garantía cuando las impresiones no cumplan con los criterios físicos para una adecuada elaboración.
- La base cargadora no se cubre por garantía cuando presente daños por uso inapropiado por parte del usuario.
- Los daños provocados por golpes, humedad, rayones, modificación, alteración, cambios de voltaje, reparación por terceros (servicio técnico no autorizado), los daños provocados por el mal uso, cuidado inadecuado, falta de cambio de filtros, falta de envío oportuno del producto a mantenimiento preventivo, anulan la garantía del producto.
- El desgaste natural del producto no procede como garantía.

DESISTIMIENTO DE COMPRA:

Si el usuario del producto no se presenta donde su profesional de la salud tratante para recibir el producto adquirido, a pesar de haberlo contactado varias veces, el cliente tendrá la posibilidad hacer el desistimiento de la compra en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, a partir de la fecha de emisión de la factura. El producto debe ser devuelto completo y en perfectas condiciones, sin haber sido usado. El cliente deberá devolver el producto y el **Formato devoluciones código DIT-FO-09**, diligenciado, para proceder con el proceso contable y financiero y aprobación. Los audífonos hechos a la medida no tendrán retracción dando cumplimiento a la resolución 5491 del año 2017

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA PARA IMPLANTE COCLEAR, SISTEMAS OSTEOINTEGRADOS Y PRÓTESIS AURICULAR EPIPLATING:

TIEMPOS DE GARANTÍA:

Los periodos de garantía de los dispositivos son los siguientes:

- Implante coclear: El componente interno cuenta con una garantía de diez (10) años, mientras que los componentes externos tienen una garantía de tres (3) años.

	DIRECCIÓN ESTRATEGICA	CÓDIGO: GAD-PO-02 FECHA DE APROBACIÓN 22.07.2026
	POLÍTICA DE GARANTIAS MEDIHUMANA COLOMBIA S.A	VERSIÓN 2 PÁGINA 3 DE 6

- Sistema osteointegrado Ponto: Tanto el componente interno como el componente externo cuentan con una garantía de dos (2) años.
- Prótesis Auricular Epiplating: Tanto el componente interno como la prótesis externa cuentan con una garantía de dos (2) años.
- En los casos en que se realice la reparación de dispositivos de implante coclear y/o sistemas osteointegrados Ponto, la garantía sobre la reparación tendrá una vigencia de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de entrega del dispositivo reparado.
- La vigencia de la garantía de los accesorios de implante coclear podrá variar de acuerdo con la tecnología correspondiente. En cada caso, el período de cobertura deberá ser verificado con el área de Servicio al Cliente. Así mismo, esta información se encuentra debidamente consignada en el acta de entrega del respectivo dispositivo.
- En los procesos de contratación derivados de licitaciones, los términos, condiciones y períodos de garantía podrán variar de acuerdo con lo establecido en los pliegos de condiciones, el contrato o el documento contractual correspondiente. En estos casos, será necesario verificar las condiciones específicas de la licitación aplicable para determinar el alcance y la vigencia de la garantía.
- **Términos y Condiciones de la garantía Implante Coclear y Sistema Osteointegrado Ponto**
- La garantía otorgada por el fabricante cubre exclusivamente fallas de funcionamiento del producto. En consecuencia, no ampara daños ocasionados por uso inadecuado, negligencia, accidentes, daños ocasionados por animales, pérdida o robo del dispositivo.
- Asimismo, la garantía quedará sin efecto cuando se evidencien modificaciones, intervenciones o reparaciones realizadas por personas o centros no autorizados por el fabricante, así como cualquier otro daño cuya causa sea ajena a la casa matriz.
- El proceso de gestión de la garantía se realiza en un laboratorio especializado ubicado fuera de Colombia. En consecuencia, una vez el dispositivo sea entregado a la audióloga tratante o al centro de implante, el tiempo estimado para la devolución del equipo reparado será de veinte (20) días hábiles, contados a partir de su recepción para trámite de garantía. No obstante, este plazo podrá verse afectado por circunstancias ajenas al fabricante o al distribuidor, tales como demoras en los procesos de transporte nacional o internacional, trámites aduaneros u otros eventos logísticos que puedan incidir en los tiempos de entrega.
- Las reparaciones realizadas en el marco de la garantía no implican la ampliación o prórroga del período de garantía originalmente establecido.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA PARA PRÓTESIS AURICULARES:

La garantía de las prótesis auriculares cubre exclusivamente las siguientes condiciones, siempre que estas correspondan al comportamiento normal del material y no sean consecuencia de factores externos, uso inadecuado o incumplimiento de las recomendaciones de cuidado:

	DIRECCIÓN ESTRATEGICA	CÓDIGO: GAD-PO-02 FECHA DE APROBACIÓN 22.07.2026
	POLÍTICA DE GARANTIAS MEDIHUMANA COLOMBIA S.A	VERSIÓN 2 PÁGINA 4 DE 6

- Decoloración de la silicona: Cuando se presenten cambios significativos en la coloración del material que no sean atribuibles al uso inadecuado, la exposición a agentes externos o a condiciones diferentes a las de uso normal.
- Porosidades en la silicona: Cuando se evidencien porosidades que comprometan la integridad estructural, la funcionalidad o la apariencia estética de la prótesis.
- La garantía no cubre daños ocasionados por manipulación inadecuada, accidentes, intervenciones, modificaciones o reparaciones realizadas por terceros no autorizados, el uso de productos no recomendados para la limpieza o el mantenimiento de la prótesis, ni el desgaste o deterioro derivado de un uso distinto al previsto por el fabricante o del incumplimiento de las recomendaciones de uso y cuidado suministradas al paciente.
- Toda solicitud de garantía será evaluada por la Especialista de Producto de Medihumana, en conjunto con los especialistas en Anaplastología, con el fin de determinar si la condición reportada se encuentra amparada por la presente garantía. Para dicha evaluación se tendrá en cuenta el cumplimiento de las recomendaciones de uso, manipulación, limpieza y cuidado suministradas al paciente en el momento de la entrega de la prótesis.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA PARA EQUIPOS, AACESORIOS, RESPUESTOS:

COBERTURA DE LA GARANTIA

- La presente garantía aplica para el equipo en referencia vendido por MEDIHUMANA COLOMBIA S.A.
- La obligación bajo esta garantía está limitada a la reparación o el reemplazo, de las partes o de los productos defectuosos de fábrica que son reportados a MEDIHUMANA COLOMBIA S.A.
- Durante el periodo de vigencia de la garantía, los cuales (bajo el diagnostico de MEDIHUMANA COLOMBIA) se determinen estar defectuosos de fábrica.
- Los Accesorios cuentan con una garantía de noventa (90) días, aplicable exclusivamente a defectos de fabricación.
- Es importante destacar que la recepción de una solicitud de garantía y/o su orientación de trámite no implica automáticamente la aceptación y reconocimiento de esta.
- El reconocimiento de la garantía estará sujeto a una revisión exhaustiva y a la autorización correspondiente por parte de la Dirección Técnica de la empresa y/o de Interacoustics.
- Medihumana Colombia S.A se compromete a brindar una respuesta integral a la garantía en un plazo máximo de 10 días hábiles, buscando una solución satisfactoria para todas las partes involucradas.

ANULACION DE LA GARANTIA

La garantía quedará inmediatamente anulada en los siguientes casos:

- Uso inapropiado del bien (cuando el equipo biomédico o sus accesorios son empleados para un fin diferente para el cual fueron diseñados).
- Mal trato del bien (abuso, golpes, accidentes y/o alteración).
- Daños ocasionados por el transporte.

	DIRECCIÓN ESTRATEGICA	CÓDIGO: GAD-PO-02 FECHA DE APROBACIÓN 22.07.2026
	POLÍTICA DE GARANTIAS MEDIHUMANA COLOMBIA S.A	VERSIÓN 2 PÁGINA 5 DE 6

- Conexión a voltajes diferentes al especificado en el manual de operación.
- Variaciones de voltaje.
- Instalaciones no apropiadas para su funcionamiento (según las recomendaciones del fabricante establecidas en el manual de operación).
- Conexión eléctrica y operación sin polo a tierra.
- Intervención técnica por personal ajeno a MEDIHUMANA COLOMBIA S.A.
- Uso bajo condiciones ambientales fuera de las especificadas para la correcta operación del equipo (establecidas en el manual de operación).
- Uso de insumos, elementos desechables, accesorios o consumibles diferentes a los recomendados por el fabricante.
- Si el bien no es instalado y operado de acuerdo con las instrucciones de manejo y recomendaciones del fabricante y si no se sigue el plan de limpieza y mantenimiento a cargo del usuario.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua o vapor de agua, arena, insectos, roedores o similares.
- Problemas causados por fenómenos naturales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc.,
- Por condiciones accidentales o provocadas como: incendios, vandalismo, perdida, robo o similares.

Los costos asociados a instalación, mantenimiento y capacitación sobre la operación del producto no están cubiertos por ninguna garantía, por lo tanto, son entera responsabilidad del cliente. Igualmente aplica Para repuestos y consumibles.

Las garantías se cumplen bajo los servicios ejecutados en sitio o en el proceso de soporte técnico.

La garantía no cubre daños ajenos al servicio prestado o realizado.

Intervención técnica por personal ajeno a MEDIHUMANA COLOMBIA S.A.

PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA:

Para hacer efectiva la garantía, se deberá enviar a MediHumana Colombia S.A. el audífono y el formato en físico de **reparación de audífonos código:GPR-FO-05**, diligenciado para su respectivo proceso.

Correo electrónico para pedidos: pedidosaudifonos@medihumana.com

Línea de contacto servicio al cliente de audífonos 317 623 49 58

Enlace de acceso directo a WhatsApp para servicio al cliente: <https://wa.link/lkzxzb>

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES:

MEDIHUMANA COLOMBIA S.A. tendrá un límite de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la notificación escrita del evento para emitir una respuesta y las alternativas de solución.

- Ante cualquier evento que involucre la posibilidad de devolución, cambio o reclamación del producto entregado, el cliente debe expresarlo por escrito mediante el diligenciamiento del Formato devoluciones código DIT-FO-09. en donde debe describir el evento en cuestión para su estudio, luego deberá enviarlo en físico junto con el producto a las instalaciones de MEDIHUMANA COLOMBIA S.A.

	DIRECCIÓN ESTRATEGICA	CÓDIGO: GAD-PO-02 FECHA DE APROBACIÓN 22.07.2026
	POLÍTICA DE GARANTIAS MEDIHUMANA COLOMBIA S.A	VERSIÓN 2 PÁGINA 6 DE 6

- Cuando la avería o defecto del producto sea ocasionado por la manipulación o el almacenamiento incorrecto por parte del cliente, la solicitud de devolución no será aprobada por parte de MEDIHUMANA COLOMBIA S.A.
- Si se presentan errores de cualquier índole como productos que no corresponden con lo solicitado o facturado, mayores o menores cantidades de las requeridas, el cliente deberá realizar la notificación por escrito de este evento lo antes posible mediante el diligenciamiento del Formato devoluciones código DIT-FO-09. El envío correcto se efectuará de 2 a 3 días hábiles posteriores a la emisión de la respuesta por parte de MEDIHUMANA COLOMBIA S.A.