



TERMINOS Y CONDICIONES COMERCIALES

1. Aceptación.

La aceptación de la Orden de compra o celebración del Contrato, implica la aceptación de las condiciones comerciales aquí establecidas como también las particularidades establecidas por las partes en la cotización o propuesta de servicios.

2. Prevalencia del Contrato.

En caso de que entre FISIOMÉDICA y el Cliente exista un Contrato vigente que regule la relación comercial, las condiciones, términos, obligaciones, derechos y demás cláusulas aplicables serán las establecidas en dicho Contrato y sus documentos integrantes, anexos, otrosíes o modificaciones válidamente suscritos por las partes. En caso de existir cualquier diferencia, contradicción o incompatibilidad entre las presentes Condiciones Comerciales y el Contrato, prevalecerán las estipulaciones expresamente pactadas en el Contrato, en los términos allí establecidos. Las presentes Condiciones Comerciales aplicarán únicamente en aquello que no haya sido regulado de manera diferente o específica en el Contrato.

3. Servicios incluidos y adicionales

Además de los productos informados en la cotización y/o documento equivalente, Fisiomedica ofrece a todos sus clientes, de forma adicional, todos los servicios necesarios para la correcta operación y funcionamiento de los equipos, entre los cuales podrás encontrar:

- Capacitaciones virtuales y/o presenciales.
- Mantenimientos preventivos y correctivos.
- Asesoría especializada para la selección del producto.
- Visitas previas y posteriores a la adquisición.



Nota. Queremos ofrecerle el producto sin sobrecostos, ajustado a su presupuesto. Por esta razón, estos servicios no están incluidos en la presente cotización y pueden ser contratados de acuerdo con su necesidad.

Nuestros equipos se destinan al uso profesional y en sus actividades comerciales por parte del cliente, por lo cual, se acepta que cualquier relación entre Fisiomedica y el cliente se rige por las normas comerciales aplicables, excluyendo el estatuto de protección al consumidor, pues no existe relación de consumo entre las Partes. Todos nuestros equipos biomédicos cuentan, cuando sea requerido por la ley, con los permisos sanitarios requeridos por el INVIMA para su comercialización y uso.

FISIOMÉDICA S.A.S. cuenta con el Certificado de Capacidad de Almacenamiento y/o Acondicionamiento (CCAA) vigente, expedido por el INVIMA.

4. Formas de pago.

La forma de pago varía según la negociación acordada con el Cliente y se establece de acuerdo con las políticas comerciales de FISIOMÉDICA. Cada cotización especifica la modalidad correspondiente:

- Para pagos con cheque o transferencia, se entenderá como pagado una vez se cuente con la confirmación de pago en la cuenta bancaria de Fisiomedica.
- Para pagos desde ciudades diferentes a Bogotá, el cliente deberá cubrir la comisión bancaria que corresponda.
- Para pagos con financiación, se detallará el monto financiado y el plazo de pago. En caso que la financiación se realice por intermedio de un aliado o compañía de financiamiento, se dejará constancia expresa de la situación.
- Para pagos con cheque o transferencia y una parte con financiación, se detallarán las condiciones de pago, financiación y demás detalles propios de la negociación realizada entre FISIOMEDICA y el Cliente y entre el Cliente y el aliado o compañía de financiamiento.

Nota. El despacho de los bienes o productos se realizará en el plazo indicado en el Contrato u orden de compra aprobada por las partes. Se comenzará con la ejecución indicada en el Contrato u orden de compra, una vez el pago haya sido recibido y certificado por la entidad bancaria de Fisiomedica.

5. Órdenes de compra y anticipos



- Una vez generada la orden de compra y/o efectuado el anticipo, Fisiomedica iniciará las actividades necesarias para la entrega de los productos al cliente por lo que no habrá devolución de dinero ni modificaciones en referencias o cantidades solicitadas.
- En ningún caso habrá devoluciones en efectivo por mercancía facturada; en su lugar, se emitirán notas crédito.
- Si la mercancía ha sido usada, sólo aplicará la garantía cuando corresponda.
- Sobre la mercancía que requiera ser importada y/o fabricada bajo pedido exclusivo, el anticipo no es reembolsable y cuenta con una obligación de compra.

6. Garantía de producto

- Aplica exclusivamente a los equipos vendidos por FISIOMÉDICA, quien gestionará el reclamo ante el fabricante.
- Cada fabricante define las condiciones especiales; sin embargo, el término de garantía válido será el indicado por FISIOMÉDICA.
- La garantía cubre únicamente fallas de fabricación desde la entrega al CLIENTE.
- Quedan excluidos daños por uso indebido, daños ocasionados por el usuario, sus trabajadores o terceros que manipulen el bien de manera intencional o no, o reparación por terceros no autorizados.

7. Proceso de garantía

El equipo será evaluado en el Taller de Servicio Técnico de FISIOMÉDICA por personal entrenado. Algunas fallas pueden resolverse mediante reparaciones aprobadas por el fabricante con repuestos originales, sin requerir el reemplazo completo del equipo.

El transporte del equipo al Taller, o el traslado del personal para revisiones de garantía (si aplica), será cubierto por el cliente.

Las condiciones para este servicio las determina la compañía fabricante, los tiempos de respuesta dependerán de su oportuna respuesta. Por su parte, FISIOMÉDICA está comprometida al intermediar este proceso para garantizar la satisfacción del cliente y del cumplimiento de las obligaciones adquiridas. Al realizarse la compra, el cliente acepta las condiciones ofertadas.

8. Desistimiento



El CLIENTE podrá desistir de la Orden de Compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su emisión, notificando su decisión por escrito al correo: **info@fisiomedica.com**.

Fuera de este plazo, las órdenes no podrán cancelarse ni modificarse sin autorización previa y escrita de FISIOMÉDICA.

9. Mantenimientos

- Preventivos: deben programarse con anticipación, y es responsabilidad del usuario solicitar dicha programación. El Cliente deberá solicitar el mantenimiento preventivo al Departamento de Ingeniería, quien enviará una cotización. Algunos equipos no requieren mantenimiento especializado, pero los de componentes electrónicos exclusivos deben ser manipulados solo por personal calificado.
- Correctivos: siempre deben realizarse con repuestos originales, procedimientos aprobados y equipos de medición calibrados.

La programación del mantenimiento es responsabilidad del usuario y/o cliente.

⚠ Una manipulación inadecuada puede generar la pérdida total del equipo.

Nota especial: Los equipos Láser de Alta Potencia LightForce y los aplicadores Láser LLLT no requieren mantenimiento preventivo; deben evitarse golpes y caídas. No deben ser reparados localmente por disposiciones sanitarias. Si requieren reparación, estos deben ser enviados directamente al fabricante para revisión.

Nota especial: El hecho de manipular de forma errónea o de forma negligente, sea de manera directa o a través de un tercero, el equipo adquirido por parte de personal no capacitado o idóneo, liberará de responsabilidad a Fisiomedica y por consiguiente el Cliente deberá mantener indemne ante cualquier reclamo, de cualquier clase a Fisiomedica en razón a su mal actuar.

10. Asesoría y capacitación. Solicite la cotización y disponibilidad de forma previa.

- Asesoría previa: apoyo en la selección del producto (usuario final, espacio, terapias, presupuesto, instalación, etc.).
- Asesoría postventa: apoyo en capacitación, talleres, entrenamientos y consultas sobre fallas.
- Capacitación inicial: incluida en la entrega del equipo. Se ofrecen de manera virtual.



- Plataforma virtual: Algunos de los equipos cuentan con acceso a la plataforma virtual educativa directa de fábrica. Consulte con su asesor las opciones disponibles y las condiciones de uso.
- Capacitaciones adicionales: educación continua, talleres y entrenamientos en terapias, disponibles bajo cronograma de FISIOMÉDICA. Algunas pueden tener costo adicional.

11. Repuestos y accesorios

Algunos repuestos son de uso exclusivo y sólo pueden ser manipulados por personal entrenado de FISIOMÉDICA.

Disponemos de accesorios opcionales que complementan la configuración estándar de los equipos. La manipulación de los equipos por personal no autorizado o del remplazo de piezas, llevará a la pérdida de la garantía y responsabilidad de FISIOMEDICA o el Fabricante.

12. Instalación

- Nuestros equipos no requieren instalación especializada. Se entregan con manual y ficha técnica para auto-instalación.
- Si su organización exige instalación por nuestro personal, debe solicitar cotización.
- El servicio debe programarse con al menos 10 días hábiles de anticipación y los costos de desplazamiento/viáticos fuera de Bogotá corren por cuenta del cliente.
- Se ofrece orientación virtual gratuita para la instalación y pre-instalación de ser requerido.

El pago de la factura no podrá condicionarse a la instalación, capacitación o alguna condición diferente a la generación de la factura. Los términos de pago corren a partir de la fecha de facturación y las penalidades por retraso serán aplicadas al vencimiento del plazo, descritas en la factura de venta.

13. Entregas y tiempos

- Los tiempos de entrega dependen de la disponibilidad, rotación, categoría del producto y modalidad de importación.
- Antes de emitir la orden de compra, confirme disponibilidad con su asesor.
- Lugar de entrega: Bodega FISIOMÉDICA – Av. Calle 80 No. 69-70, Bodega 38, Parque Comercial Proseguros, Bogotá.
- Solicite cotización de envío a su asesor en caso de requerirlo.



14. Financiación

Podemos orientarlo en opciones de financiación disponibles en el mercado, enfocadas en la compra de dispositivos médicos y con tasas competitivas.

15. Exclusiones

Los precios no incluyen:

- Visitas previas o posteriores.
- Instalaciones hidráulicas, eléctricas o arquitectónicas.
- Selección de personal.
- Fletes ni seguros de transporte.
- Servicio de instalación (en caso de ser política de la entidad o institución)

16. Servicios adicionales disponibles

- Chequeo de calidad 100% de cada producto previo a despacho.
- Fletes y seguro hasta sus instalaciones (solicitar cotización).
- Instalación de equipos (solicitar cotización).
- Capacitación en sitio (solicitar cotización).
- Mantenimientos preventivos y correctivos (solicitar cotización).

17. Información tributaria

- No somos Grandes Contribuyentes.
- Sí somos Responsables de IVA.
- Pertenecemos al Régimen Común. Actividad ICA
- Bogotá: 204-1,104%

18. Protección de Datos Personales

El Cliente acepta de forma expresa y consciente, a que Fisiomedica utilice los datos personales a los que acceda por la relación que surja entre las Partes, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Ley 1581 de 2012 y lo establecido en las políticas de Fisiomedica S.A.S., disponibles en el siguiente enlace www.fisiomedica.com. Fisiomedica garantizará los derechos establecidos por la ley y demás aspectos regulados por la misma.



19. Tecnovigilancia

El Cliente deberá reportar de forma oportuna a Fisiomedica, en un término no superior a 3 días hábiles a la ocurrencia de cualquier evento o incidente adverso presentado con los equipos adquiridos en el siguiente canal: **info@fisiomedica.com y/o mantenimiento.col@fisiomedica.com**

Nota Especial. En caso que el Cliente actúe o realice actos de subdistribución de los productos adquiridos a Fisiomedica, en especial los equipos clasificados como IIA, IIB y IIIB, deberá contar con un registro estricto de seriales y mantener una ubicación real de la ubicación de los productos.

20. Validez de firma electrónica.

La celebración de las cotizaciones, órdenes de compra y condiciones comerciales celebradas entre las Partes, con respecto a cualquier acto o negocio jurídico celebrado, cumplen con todas las condiciones para celebrar la firma de forma electrónica dando cumplimiento a las normas y regulación relacionada con la firma electrónica. En este sentido, las Partes declaran bajo su responsabilidad que tiene control exclusivo y absoluto de los correos electrónicos que sean utilizados para adelantar la firma de los documentos.