

**GARANTÍA DE FABRICANTE ARJO IBERIA, S.L.**

La compañía **ARJO IBERIA S.L.** (en adelante, “**Arjo**”) tiene una larga historia como fabricante y distribuidor de productos sanitarios y servicios de alta calidad para nuestros clientes a nivel global. Nuestra misión de entregar soluciones integrales para el cuidado de personas con movilidad reducida y condiciones similares aseguran que entendemos las necesidades de nuestros clientes y que obtendrán las mejores prestaciones de nuestros productos Arjo.

Confiamos en que nuestros productos y servicios cumplirán con sus expectativas y para ello ofrecemos la siguiente garantía.

**DECLARACIÓN DE GARANTÍA**

Arjo ofrece una garantía para sus equipos y productos sanitarios conforme con la legislación vigente (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

**Los equipos vendidos con anterioridad al 1 de enero de 2022 se registrarán por la normativa previa a la última Reforma del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.**

Arjo garantiza que sus productos se encuentran libres de fallos, defectos de diseño, defectos materiales y de fabricación.

Arjo responde de las faltas de conformidad de consumidores finales (Particulares) y no finales (Hospitales, Residencias o Constructoras) que se manifiesten en un plazo de **TRES (3) AÑOS** desde la fecha de entrega (según albarán de entrega) o desde la instalación del equipo (en los casos en que sea necesario), la que haya ocurrido más tarde. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los **DOS (2) AÑOS** posteriores a la entrega del producto ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.

Arjo, en su calidad de productor, será responsable de los daños causados por los defectos de los productos que, respectivamente, fabriquen o importen. La acción de reparación de los daños y perjuicios causados por productos defectuosos prescribirá a los **TRES (3) años**, a contar desde la fecha en que el perjudicado sufrió el perjuicio (siempre que se conozca al responsable de dicho perjuicio). De todos modos, en cualquier caso, los derechos del perjudicado en relación con los productos defectuosos se extinguirán transcurridos **DIEZ (10) años**, a contar desde la fecha en que se hubiera puesto en circulación el producto concreto causante del daño, a menos que, durante ese período, se hubiese iniciado la correspondiente reclamación judicial.

Siguiendo también la normativa vigente consideramos garantía:

- Resolución de averías provocadas por defectos de fabricación.
- Cambio de piezas que tengan cualquier defecto de fabricación.
- Cambio de productos con averías identificadas en el momento de su recepción generadas durante el transporte.
- Cambio de productos que no cumplen con el funcionamiento especificado de los mismos.
- Actualizaciones ordenadas por fábrica que mejoren la seguridad de los equipos o eviten posibles averías detectadas en producción.

**EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA**

En caso de que en los artículos consumibles que se incluyen dentro de los productos de Arjo se produzca un daño accidental o se produzcan defectos y daños por un uso excesivo de los mismos o por un uso hecho fuera de las condiciones normales, esos defectos/daños no estarán cubiertos por la garantía de tres años legalmente establecida.

POI-016-A

Cuando el comprador es un tercero que vende el producto al cliente final, el tercero es responsable de cualquier coste de mano de obra asociado con la reparación. Arjo seguirá siendo responsable del suministro de piezas de repuesto durante el período de garantía del fabricante. En estas situaciones, el tercero debe proporcionar verificación escrita y fotográfica de las reparaciones en garantía, incluyendo el número de factura original, fecha de compra, descripción de la reparación, nombre de cliente final y fecha de venta final.

Los siguientes conceptos NO están cubiertos por nuestra garantía de fabricante:

- Averías producidas por un uso incorrecto, negligente o inadecuado del producto por parte del usuario final.
- Averías producidas por la falta de seguimiento de las Instrucciones de Utilización que acompañan el producto.
- Averías producidas por la falta de realización del plan de mantenimiento preventivo del producto responsabilidad del usuario.
- La utilización de los equipos para funciones para las que no están diseñados.
- Averías producidas por causas incontrolables por la compañía Arjo del tipo, incendio, inundaciones o catástrofes naturales.
- Almacenamiento inadecuado o exposición a la intemperie.
- Averías producidas por golpes con otros equipamientos que provoque rotura en plásticos o estructura.
- Averías ocasionadas por transportes del producto más allá de la entrega final realizada por Arjo.
- Modificaciones, alteraciones o reparaciones realizadas por proveedores de servicio no oficiales o individuos que no han sido aprobados por Arjo para realizar dichos trabajos.
- Uso de productos de limpieza no recomendados por Arjo o desconociendo las indicaciones sugeridas de limpieza.
- Montaje de piezas de repuesto y accesorios no proveídos o recomendados por Arjo.
- Desplazamiento, mano de obra y transporte después de 24 meses de la fecha de facturación.
- Si el equipo principal ya ha superado su tiempo de vida útil según Instrucciones de Utilización, los recambios de partes no serán elegibles para la garantía.
- Las solicitudes de reembolso de productos nuevos no serán consideradas por garantía si el producto nuevo puede ser reparado.

El tiempo de vida útil de todos los equipos Arjo y ArjoHuntleigh (fabricante legal de Arjo) es de 10 años siempre que no se indique lo contrario en las Instrucciones de Utilización, siempre que se sigan las instrucciones de mantenimiento diario y anual y siempre que se usen piezas originales.

Arjo no tendrá ninguna responsabilidad bajo la garantía contenida en esta declaración si el precio del producto no ha sido pagado en su totalidad antes de la fecha de vencimiento del pago.

## TRAMITAR RECLAMO DE GARANTÍA

En el momento de identificar una falta de conformidad en el producto que se encuentre cubierta por la presente declaración de garantía y no conste dentro de las exclusiones de esta, se debe notificar por escrito a Arjo al tener conocimiento de ella. La notificación debe enviarse al departamento de Servicio Técnico de Arjo a la dirección de correo electrónico [sat.iberia@arjo.com](mailto:sat.iberia@arjo.com), aportando, como mínimo, los siguientes datos:

- Copia de factura de compra
- Copia de albarán de entrega
- Modelo del producto
- Número de serie
- Código de referencia del producto
- Descripción clara de la incidencia identificada
- Fecha de la incidencia
- Fotografías del producto donde se vea claramente la incidencia y de las etiquetas del producto
- Ubicación del producto y datos preferentes de contacto

Tras valorar la incidencia e información recibida, un técnico oficial del departamento de Servicio Técnico se pondrá en

POI-016-A

contacto para aclarar cualquier información y proceder a coordinar visita a las dependencias para solucionar la incidencia identificada, realizar la intervención correspondiente, realizar puesta a punto y redactar informe técnico.

#### **CONDICIONES Y GARANTÍA DEL SERVICIO POSTVENTA**

Las modificaciones no autorizadas en cualquier equipo Arjo y ArjoHuntleigh (fabricante legal de Arjo) pueden afectar su seguridad. Arjo no se hace responsable por los accidentes, incidentes o la falta de rendimiento que se producen como consecuencia de cualquier modificación no autorizada de sus productos.

Las reparaciones deben ser llevadas a cabo por personal oficial de la empresa, cualificado, utilizando las herramientas correctas y el conocimiento de los procedimientos. Arjo aconseja y advierte que sólo las piezas diseñadas por Arjo deben ser utilizadas en equipos y aparatos suministrados por la empresa para evitar lesiones atribuibles al uso de piezas inadecuadas. El incumplimiento de estos requisitos podría resultar en lesiones personales y/o producto peligroso.

La reparación suspende el plazo de tres años de garantía durante el que responde Arjo por las faltas de conformidad de los productos. Este periodo de suspensión comenzará desde que el consumidor ponga el producto a disposición de Arjo y concluirá con la entrega al consumidor del producto ya reparado. Durante el año posterior la entrega del producto reparado o revisado por el Servicio Técnico de Arjo (concretamente, desde la fecha del albarán de reparación), Arjo responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan los defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

Los recambios y piezas que no sean instaladas por el Servicio Técnico oficial de Arjo no son cubiertas por esta declaración de garantía.

No aceptamos devoluciones de piezas.

Arjo no se responsabiliza por el buen funcionamiento y seguridad de los equipos que sean reparados por empresas o personal no autorizado por Arjo.

*En Arjo estamos comprometidos a mejorar la vida diaria de las personas afectadas por la movilidad reducida y los problemas de salud relacionados con la edad. Con productos y soluciones que garantizan un manejo ergonómico del paciente, la higiene personal, la desinfección, el diagnóstico, el tratamiento y la prevención eficaz de úlceras de presión y la trombosis venosa profunda, ayudamos a los profesionales de todos los entornos asistenciales y sanitarios a elevar continuamente los estándares para una atención segura y digna. Todo lo que hacemos, lo hacemos pensando en las personas. [www.arjo.com](http://www.arjo.com)*

**Arjo Iberia S.L. – Oficina Central, Servicio Técnico**

Carrer Cabanyes, 1 - 7. Pl Can Salvatella

08210 Barberà del Vallès

Barcelona – España.

Tel: +34 93 131 59 99.

Email: [servicio.es@arjo.com](mailto:servicio.es@arjo.com), [clientes.es@arjo.com](mailto:clientes.es@arjo.com).

[www.arjo.es](http://www.arjo.es)

---