



## Políticas de Garantía Limitada y Servicio Postventa ReActiv

### INFORMACIÓN GENERAL

**ReActiv, S.A. de C.V.** certifica que todos sus Productos han sido sometidos a rigurosos Procesos de Inspección, pasando todas las pruebas de calidad realizadas bajo los Procedimientos y Métodos de Control de Calidad Internos, garantizando que el Producto cumple con las especificaciones para las cuales ha sido diseñado.

**Revise detalladamente su mercancía, antes de firmar su recepción ya sea entregada por conducto de su fletera, Distribuidor o por personal de ReActiv.**

**No acepte cajas abiertas, alteradas, golpeadas o sin fleje, producto suelto sin empaque y/o que por alguna razón no es entregado a su entera satisfacción.**

En caso de hacer caso omiso a estas recomendaciones, se corre el riesgo de recibir producto en mal estado y/o con fallas ajenas a ReActiv, quedando fuera de las políticas que se redactan en esta garantía.

### ATENCIÓN

**Guarde sus empaques por un tiempo** o por lo menos hasta que esté seguro de que su Producto funciona a la perfección.

En caso de que el Producto en reclamación sea Nuevo, es requisito indispensable que se devuelva en su empaque original para proceder con la validez de su garantía.

La Garantía Limitada de **ReActiv** no se extiende a partes sujetas a desgaste natural o a los componentes no durables, tales como regatones, axileras, cámaras y demás piezas de plástico, hule y sus derivados.

### POLÍTICAS DE GARANTÍA LIMITADA ReActiv

Todos los Productos de las líneas de fabricación y distribución **ReActiv** cuentan con una Garantía Limitada, por lo que nuestros artículos de calidad internacional están garantizados por un tiempo determinado a partir de la fecha de compra original y están sujetos a las políticas y procedimientos que se mencionan a continuación.

La Garantía Limitada de **ReActiv** cubre defectos en materiales y mano de obra, así como funcionamiento.

La Garantía Limitada de **ReActiv** es válida en los siguientes pasos:

- 1** Cuando se demuestre que el Producto en cuestión está dentro de su plazo de Garantía (consulte su Tabla de Garantía Limitada).
- 2** Cuando el Artículo no haya sido modificado y/o alterado de cualquier forma, por personas no autorizadas por **ReActiv**.
- 3** Cuando los desperfectos o daños en el artículo adquirido no hayan sido ocasionados como consecuencia del abuso, negligencia y/o mal uso del producto por parte del usuario o por haber sido sometido a esfuerzos y desgastes extraordinarios para los que no fueron diseñados.
- 4** Cuando los desperfectos o daños en el artículo adquirido no hayan sido ocasionados por el desgaste normal del producto.
- 5** Cuando el artículo no haya sido expuesto a elementos nocivos como ácidos, químicos, fuego o cualquier otro similar o equivalente ya sea de manera accidental o intencional.
- 6** Cuando la falla o deterioro no sea ocasionado por riesgos de transporte, incluyendo fleteras y/o maniobras ajenas a **ReActiv**.



## PROCESO PARA VALIDACIÓN DE GARANTÍAS

En caso de que su Producto presente alguna falla y se considere que está dentro de la Política de Garantía Limitada de **ReActiv** antes mencionada, favor de realizar trámites correspondientes para su validación.

### ***Si Usted es Usuario Final:***

Póngase en contacto con el Distribuidor Autorizado en donde adquirió su Producto, teniendo su factura o nota de venta original a la mano, para que le indique el procedimiento a seguir.

### ***Si Usted es Distribuidor Autorizado ReActiv:***

En caso de existir algún daño o desperfecto en el Producto, favor de consultar a su Ejecutivo de Ventas ReActiv antes de enviar el Producto a revisión, posteriormente siga las siguientes indicaciones para proceder con su Garantía:

### **LLENE SU FORMATO DE GARANTÍA**

Es requisito indispensable llenar con datos completos el Formato de Garantía Limitada y Servicio Post Venta ReActiv.

Si Usted no cuenta con dicho formato, solicítelo a su Ejecutivo de Ventas **ReActiv** o bien, descárguelo electrónicamente de nuestro sitio web [www.reactiv.com.mx/formato.pdf](http://www.reactiv.com.mx/formato.pdf)

Su Ejecutivo de Ventas ReActiv le asignará un número de folio a su solicitud, con el cual Usted podrá darle seguimiento al proceso. Favor de incluirlo en su formato.

El envío del artículo dañado deberá incluir el Formato de Garantía Limitada y Servicio Post Venta ReActiv con los datos completos del remitente (dirección y teléfono) y se recibirá exclusivamente con flete pagado en el Centro de Distribución en donde adquirió su Producto:

#### **Centro de Distribución Norte**

Av. Angel Leaño No. 401 Int. 3C  
Col. Los Robles, Zapopan, Jal., C.P. 45134.  
Tel: (33) 3636 1212 y Fax: (33) 3636 2828

#### **Centro de Distribución Sur**

Av. Plutarco Elías Calles 616  
Col. Granjas, C.P. 08400  
Delegación Iztacalco, México D.F.  
Tel: (55) 5639 9938

Al recibir la mercancía, **ReActiv** se hará responsable de la revisión del Producto, su reparación y/o reemplazo, con flete pagado, en caso de que el artículo presente falla y se valide que está dentro de la Garantía Limitada **ReActiv**.

En caso de que su Producto no sea validado dentro de la Garantía Limitada, **ReActiv** le cotizará la reparación del Producto. Previa autorización, se procederá a su reparación para regresarlo en perfecto funcionamiento. Los gastos de estos servicios y flete serán pagados por el cliente.

Toda revisión de Productos con componentes electrónicos tales como Sillas, Scooters, Concentradores de Oxígeno, etc. tiene un costo extra, aplicable siempre y cuando el Artículo no entre dentro de los términos de Garantía y/o no sea autorizada su reparación.

El Cliente cuenta con un plazo no mayor a 48 horas para autorizar la reparación cotizada de los Productos que no entran en la Política de Garantía. En caso de no recibir respuesta dentro de este periodo o de no autorizar la reparación, el producto regresará a su origen sin modificaciones con flete por cobrar.

A partir de la resolución de su garantía (favorable o no, o reparación de su producto), **ReActiv** no se hace responsable por mercancía que permanezca por un periodo de 30 días.

**ReActiv, S.A. de C.V.** cuenta con técnicos y equipo especializado para efectuar la reparación de los productos y un amplio surtido de refacciones originales de todos los artículos que comercializa. No intente reparar el Producto por cuenta propia, ni agregarle partes o componentes similares para su funcionamiento, ya que esto nulifica la validez de su Garantía.

**A continuación puede consultar nuestra Tabla de Garantía Limitada en donde se incluyen todas las líneas de distribución de ReActiv y su cobertura, ubique el Producto que adquirió alfabéticamente para conocer su información, de igual forma le recomendamos siempre leer los manuales de usuario de su artículo en donde se detalla con precisión los modos de uso, políticas y estatutos del mismo.**

Si tiene alguna pregunta sobre los Productos de Calidad Internacional ReActiv o acerca de esta Política de Garantía Limitada y Servicio Post Venta, favor de comunicarse con su Distribuidor Autorizado o bien consultar nuestra página de internet [www.reactiv.com.mx](http://www.reactiv.com.mx)












## TABLA DE GARANTÍA LIMITADA

NOMBRE DEL PRODUCTO	LÍNEA	GARANTÍA LIMITADA	OBSERVACIONES
Agarraderas Moleteadas para Baño		1 AÑO	También ver <b>Componentes de Plástico de Hule y sus derivados</b>
Andaderas Plegables de Aluminio con y sin ruedas, extra anchas, infantiles y tipo junior		1 AÑO	También ver <b>Componentes de Plástico de Hule y sus derivados</b>
Andadera Plegable de Aluminio Económica		1 AÑO	También ver <b>Componentes de Plástico de Hule y sus derivados</b>
Andadera Rollator de Aluminio		1 AÑO	
Aparato de Tracción Cervical		1 AÑO	
Arneses para Elevador de Pacientes estandar y tipo cómodo		6 MESES	
Aspirador Portátil Vacuaide		2 AÑOS	
Aspirador Institucional Hospivac 350		2 AÑOS	
Aspirador New Askir		2 AÑOS	

Bancos Ducha		1 AÑO	
Barandales Telescópicos		1 AÑO	
Bastones	 	1 AÑO	
Batería de Gel para Scooters y Sillas de Ruedas Eléctricas		3 MESES	Para que la garantía de sus Baterías tenga validez, es indispensable recargarlas mínimo una vez por semana aún cuando el Producto no este en uso.





## TABLA DE GARANTÍA LIMITADA





NOMBRE DEL PRODUCTO	LÍNEA	GARANTÍA LIMITADA	OBSERVACIONES
Bota Rebound Air Walker	 ÖSSUR.	6 MESES	
Bota Ossur Equalizer Walker	 ÖSSUR.	6 MESES	



Cables para TENS y EMS	 ReActiv ReActivando tu Salud!	6 MESES	
Cama Manual Económica	 softcare	1 AÑO	
Camas Manual y Eléctrica	 ReActiv ReActivando tu Salud!	2 AÑO	También ver Controles de Mando, Cerebros y Componentes Eléctricos en general
Chasis de Seguridad para baño	 ReActiv ReActivando tu Salud!	1 AÑO	
Cojines Terapéuticos ROHO de Polyvinyl	 permobil ROHO SEATING + POSITIONING	1 AÑO	Esta Garantía no cubre daños o ponchaduras ocasionados por el Mal Uso del Producto
Cojines Terapéuticos ROHO de Neopreno	 permobil ROHO SEATING + POSITIONING	3 AÑOS	
Colchones de Agua/Aire y Presión Alterna 2500 y 5000	 softcare	1 AÑO	Esta Garantía no cubre daños o ponchaduras ocasionados por el Mal Uso del Producto
Colchones de Hule Espuma	 softcare	6 MESES	
Colchón Terapéutico ROHO Mattress de Neopreno	 permobil ROHO SEATING + POSITIONING	2 AÑOS	Esta Garantía no cubre daños o ponchaduras ocasionados por el Mal Uso del Producto
Colchón Teraéutico ROHO Prodigy de polyvinyl	 permobil ROHO SEATING + POSITIONING	1 AÑO	Esta Garantía no cubre daños o ponchaduras ocasionados por el Mal Uso del Producto
Collarines Cervicales	 ÖSSUR.	6 MESES	

## TABLA DE GARANTÍA LIMITADA




NOMBRE DEL PRODUCTO	LÍNEA	GARANTÍA LIMITADA	OBSERVACIONES
Cómodos y Sillas Cómodo Ducha	  	1 AÑO	También ver <b>Componentes de Plástico de Hule y sus derivados</b>
Componentes de Plástico, Hule y Derivados		1 MES	Se incluyen Regatones, Puños, Axileras, Ruedas y Tapones de Hule; Tapaderas, Cubetas y Ruedas de Plástico entre otros
Concentradores de Oxígeno		3 AÑOS	También ver <b>Controles de Mando, Cerebros y Componentes Eléctricos en general</b>
Compresores Nebulizadores	 	5 AÑOS 2 AÑOS	
Controles de Mando, Cerebros y componentes Eléctricos en General		6 MESES	

Electrodos para TENS y EMS			
Elevador de Pacientes		1 AÑO	
EMS y TENS		1 AÑO	
Escalerillas Cromadas de 1 y 2 peldaños		1 AÑO	También ver <b>Componentes de Plástico, de Hule y sus derivados</b>



Férula para Muñeca Form Fit de 8"		6 MESES	
Férula para Muñeca Exoform Wrist		6 MESES	
Férula para Síndrome de Túnel Carpiano		6 MESES	
Férula Nocturna Form Fit para Fascitis Plantar		6 MESES	

Incrementos para Baño		1 AÑO	También ver <b>Componentes de Plástico, de Hule y sus derivados</b>
Inmovilizador para Rodilla Universal		6 MESES	





## TABLA DE GARANTÍA LIMITADA

NOMBRE DEL PRODUCTO	LÍNEA	GARANTÍA LIMITADA	OBSERVACIONES
Líneas de Compresión			Por considerarse un artículo de índole personal y de excelente calidad, no se aceptan cambios ni devoluciones, por lo que se sugiere que al entregarse sean revisados para evitar cualquier reclamación
Mesas Puente		I AÑO	
Muletas Axilares y Canadienses		I AÑO	También ver <b>Componentes de Plástico, de Hule y sus derivados</b>

**M**



Pedales para Rehabilitación		I AÑOS	
Portasueros		I AÑO	



**P**

Rodillera Innovator con Control Rom		6 MESES	
Rodillera con Estabilizador de Rótula		6 MESES	
Rodillera Articulada con Bisagras Extraíbles		6 MESES	
Rodillera Rebound Cooltech con Abertura		6 MESES	

**R**

NOMBRE DEL PRODUCTO	LÍNEA	GARANTÍA LIMITADA	OBSERVACIONES
Scooters		1 AÑO	
Sillas Cómodo Ducha y Sillas Cómodo	 	1 AÑO	
Sillones Reposet Tipo Hemodiálisis		1 AÑO	
Sillas de Ruedas Eléctricas	 	1 AÑO	
Sillas de Ruedas Manuales		3 AÑOS	
		1 AÑO	
		1 AÑO	
		1 AÑO	
Sillas de Ruedas Extra Anchas		1 AÑO	
		3 AÑOS	

Tobillera Form Fit con Correas en Forma de 8		6 MESES	
Tobillera con Estribo AirForm con Cámara de Aire Pre-Inflada		6 MESES	

Zapato de Descarga DH Offloading		6 MESES	
Zapato Post Operatorio con Parte		6 MESES	
Todos aquellos Productos, Partes, Componentes y/o Accesorios sujetos a desgaste y/o no identificado ni mencionados en esta Tabla		1 MES	