

## La garantía GAES le da más.

GAES Colombia SAS garantiza la idoneidad, calidad, seguridad, buen estado y el correcto funcionamiento de los componentes físicos de sus productos durante el período de garantía. Los términos, vigencia y condiciones de la garantía se encuentran descritos en el presente documento de “GARANTIA GAES Y SERVICIOS POST-VENTA” entregados al usuario o sus representantes al momento de adquirir el producto (fecha de la correspondiente factura). Todos los términos de la garantía están sujetos a que el usuario cumpla con las instrucciones del manual de uso y con el servicio de post venta. En consecuencia, si el usuario no observa dichas instrucciones o no asiste al servicio de post venta programada, la garantía por ese solo hecho expirará y no podrá hacerse valer en forma alguna.

### Vigencia de garantía

GAES Colombia SAS garantiza la idoneidad, calidad, seguridad buen estado y el correcto funcionamiento los componentes físicos de sus productos en los siguientes términos:

#### 1. Audífonos:

- **Componentes:** 3 años contados desde la fecha de entrega del audífono al consumidor. Componentes incluidas:

Circuito electrónico	Conexión de programación
Auricular	Caja de audífono
Micrófono	Contactos de pila
Portapilas	Codo
Pulsador y/o conmutador	

- **Repuestos:** periféricos y accesorios: 6 meses contados desde la fecha de entrega del producto al consumidor.



Repuestos incluidos (repuestos periféricos con desgaste por uso normal):

Tubo auricular RIC

Filtros anticerumen

Tubo Open Fit

• **Accesorios incluidos:**

Control remoto

Máquinas de limpieza

Cargador

Otras Ayudas técnicas  
(adaptadores de audio, sistemas de alarma, dispositivos inalámbricos, etc.)

Baterías recargables

**2. Moldes y Cápsulas hechas a medida:**

Tres meses contados desde la fecha de entrega del producto al consumidor.

Incluye:

Moldes a medida

Protectores auditivos a medida

Cápsulas a medida

Domos y adaptadores

**3. Reparaciones:**

- Reparaciones de audífonos sin costo (por haber sido realizadas dentro del plazo de garantía GAES del audífono): Se mantiene el plazo de garantía original del audífono.
- Reparaciones de audífonos con costo (reparaciones realizadas después que haya terminado la garantía GAES del audífono): 3 meses desde la entrega del producto al consumidor.

Componentes incluidas: la garantía de las reparaciones incluye todas aquellas componentes sustituidas o repuestos utilizados en la reparación.

**Condiciones de la "Garantía GAES":** Ante una falla de producto dentro de los primeros seis meses de la fecha de entrega del audífono al consumidor, GAES por virtud de la garantía, cambiará su audífono por uno nuevo del mismo modelo o por el modelo tecnológicamente compatible, con



equivalentes o superiores prestaciones. Asimismo, dentro de los primeros tres meses de la fecha de entrega del audífono, el cliente tendrá derecho a solicitar, por virtud ya no de la garantía sino del Compromiso de Satisfacción Total, la devolución del precio pagado, siempre y cuando el cliente restituya el audífono sin daño provocado por el usuario, con todos sus accesorios, en su empaque original, y entregue la factura de compra original.

### Pérdida de la Garantía GAES

Serán causas de pérdida de la "Garantía GAES", las siguientes causales:

- Siempre que el usuario del (los) audífono(s) no haya realizado, en un Centro Auditivo GAES, uno o varios de los controles gratuitos obligatorios del Plan de Seguimiento GAES Adapta descritos en el presente documento y que se comentan de manera detallada a continuación:
  1. Un primer control al mes siguiente, contado desde la fecha de la correspondiente entrega del audífono al usuario.
  2. Un segundo control a los 3 meses siguientes, contados desde la fecha de la correspondiente entrega del audífono al usuario.
  3. Un tercer control a los 12 meses siguientes, contados desde la fecha de la correspondiente entrega del audífono al usuario.
  4. Un cuarto control a los 24 meses siguientes, contados desde la fecha de la correspondiente entrega del audífono al usuario.
  5. Un quinto control a los 36 meses siguientes, contados desde la fecha de la correspondiente entrega del audífono al usuario.
- Cuando haya rotura visible del audífono o de sus componentes externos, o cuando existan daños ocasionados por descuido, suciedad excesiva o taponamiento debido a acumulación de cerumen.



- Cuando el producto o alguna de sus componentes haya sido manipulado por personas no autorizados por GAES.
- Cuando ocurra cualquier otra causal de exoneración aplicable al caso concreto en virtud del estatuto del consumidor.

Para hacer efectivos los términos de la “Garantía GAES”, el usuario debe:

1. Realizar la solicitud de manera presencial en cualquier centro auditivo GAES del país.
2. Permitir la revisión del o los artículos por el personal calificado por GAES Colombia SAS.
3. Presentar la factura original o, en su defecto, los datos de la época de la compra que permita la reimpresión de la factura.

### Importante

Plan GAES Adapta: GAES Colombia SAS aplica a todas sus adaptaciones de audífono un Plan de Seguimiento durante la vigencia de la garantía de los audífonos, asegurando el mantenimiento básico de las mismas en la medida que el usuario cumpla con la garantía. Es responsabilidad del usuario acudir a su centro Auditivo GAES para la realización oportuna del Plan de Controles GAES Adapta; su no cumplimiento es causal suficiente para no aplicar la “Garantía GAES” ni el “Compromiso Satisfacción Total GAES” descritos en el presente documento; remitiéndose sólo a las obligaciones expuestas en la Ley del consumidor vigente.



**Máxima garantía durante tres años**



## Resumen garantía

BENEFICIO	DURACIÓN	INFORMACIÓN
<b>GARANTÍA</b>		
<b>Garantía GAES</b>	3 años: Audífonos 6 meses: Complementos 3 meses: Moldes, cápsulas y protectores auditivos a medida. Reparaciones con costo del audífono.	La garantía se aplica siempre que se hayan pasado las revisiones obligatorias del Plan GAES Adapta Incluye la mano de obra.
<b>SERVICIO POST/VENTA AL CUAL ESTÁ ATADA LA GARANTÍA</b>		
<b>Plan GAES Adapta</b>	3 años desde la fecha de entrega del audífono (boleta o factura).	Plan de seguimiento para asegurar la calidad auditiva. Consta de 9 controles e incluye: Atención personalizada. Estudios audioprotésicos. Adaptación audiológica.
<b>OTROS SERVICIOS POST-VENTA INDEPENDIENTES DE LA GARANTÍA</b>		
<b>Compromiso de Satisfacción Total</b>	3 meses desde la fecha de entrega del audífono (boleta o factura).	Si el usuario no queda satisfecho se le retorna el 100% del importe pagado. Es necesario cumplir las 2 primeras revisiones del Plan GAES Adapta y las condiciones descritas en el presente documento.
<b>Servicio de mantenimiento básico GAES Ilusión</b>	Una vez terminado el Plan GAES Adapta. A partir del cuarto año (mes 37).	Al finalizar la garantía, dispone de este servicio. Incluye: 2 revisiones anuales del audífono. 1 revisión gratuita de la capacidad de audición.
<b>BENEFICIOS TARJETAS CLUB GAES</b>		
<b>Mi Club GAES</b>	Desde la fecha de entrega del audífono (boleta o factura)	Se beneficia de: Regalos y descuentos en productos auditivos de acuerdo a su Tarjeta Club GAES vigente. Cobertura Riesgo Total; si corresponde según su categoría en Mi Club GAES.
<b>Cobertura de Riesgo Total</b>	3 años desde la fecha de entrega del audífono (boleta o factura), si es miembro de "Mi Club Gaes Oro o Junior"	Ante una rotura o daño accidental fuera de la garantía general del audífono, o ante pérdida o robo del audífono; el cliente tiene importantes descuentos en la compra de un audífono nuevo de acuerdo a los beneficios de su Tarjeta "Mi Club GAES".

