Política de garantía

PLAZO

2 años

Desde la fecha de factura de Comercial LBF.

ALCANCE

Falla de producto

Cubre el daño estructural por defecto de fabricación, no la mala manipulación.

VENCIMIENTO

No aplica

El producto no caduca. Se renueva solo ante daño que impida su uso correcto.

01 | Alcance

Esta garantía aplica a la línea de **posicionadores de gel polimérico viscoelástico marca Smartmed,** distribuidos en Chile por Comercial LBF Limitada, y cubre exclusivamente el daño estructural del producto atribuible a defectos de fabricación, dentro de los 2 años siguientes a la fecha de factura.

No cubre el desgaste normal por uso, el deterioro estético que no afecte la funcionalidad del posicionador, ni los daños originados por un uso, limpieza, transporte o almacenaje distintos a los indicados en la ficha técnica del producto y en el documento de recomendaciones de uso.

02 | Cubierto por garantía

Daños de fabricación · Estructurales

Tipo de daño	Descripción y ejemplos
Fisuras o roturas internas del gel	Grietas, cortes o roturas en el gel sin evidencia de corte, golpe, punción con instrumental u otra causa externa de manipulación.
Fuga o exudación de gel de fábrica	Salida de gel por costuras, sellos o soldaduras mal fabricadas, sin perforación, corte o daño externo visible en la cubierta.
Delaminación de capas	Separación entre la cubierta exterior y el núcleo de gel, o entre capas internas, aparecida durante el uso normal del producto.
Deformación permanente prematura	Pérdida de la forma y de la capacidad de recuperación en condiciones normales de uso, almacenaje y limpieza, antes de lo esperable para su vida útil.
Defectos de sellado, costura o terminación	Bordes, costuras o uniones abiertas o mal selladas de fábrica, sin evidencia de rasgadura, corte o esfuerzo mecánico externo.

03 | No cubierto por garantía

Daños atribuibles al uso o manipulación

Tipo de daño	Descripción y ejemplos
Cortes, perforaciones o rasgaduras	Daños por bisturís, instrumental quirúrgico, agujas, bordes filosos de camillas o mesas y otros objetos cortantes, o por rasgar los bordes del posicionador.
Estiramiento o manipulación excesiva	Deformación, rotura o pérdida de elasticidad por estirar la pieza más allá de su capacidad o por manipulación brusca, contraria a las instrucciones de uso.
Transporte inadecuado	Roturas, grietas o deformaciones por transportar el producto en posición vertical o inclinada, o por no usar carro de traslado en piezas voluminosas o pesadas.
Daño químico por productos no autorizados	Deterioro, decoloración o degradación por uso de hipoclorito de sodio (cloro), peróxido de hidrógeno, corrosivos fuertemente ácidos o alcalinos, solventes, detergentes industriales u otros agentes distintos a los autorizados.
Residuos de desinfectante no removidos	Degradación del material por no retirar con agua o paño seco los residuos de ácido hipocloroso u otro desinfectante, y no dejar secar al aire.
Reprocesamiento no autorizado	Esterilización en autoclave o por gas, lavado en lavadora, uso de secadora o inmersión prolongada en desinfectante.
Daño térmico por sobrecalentamiento	Deformación o quemado del gel por precalentar el posicionador sobre 37 °C o fuera de las condiciones indicadas por el fabricante.
Quemaduras por uso electroquirúrgico indebido	Daños ocurridos por no respetar la indicación de que, en procedimientos electroquirúrgicos de alta frecuencia.
Daño por adhesivos	No pegar cintas adhesivas directamente sobre los posicionadores.
Almacenamiento inadecuado	Deterioro por exposición a luz solar directa, almacenaje en posición distinta a la plana, con peso encima, o en lugares húmedos o sucios.
Desgaste normal por uso	Pérdida gradual de aspecto o de prestaciones propia de la vida útil del producto, sin defecto de fabricación asociado.

04 | Cómo se hace efectiva

1. El servicio informa a su ejecutivo LBF, indicando código LBF o código REF, número de lote y número de factura u orden de compra, que permite verificar el plazo de garantía.
2. Adjunta fotografías del daño y una descripción del uso y del protocolo de limpieza aplicado.
3. Comercial LBF, en conjunto con Smartmed, evalúa si el daño corresponde a un defecto de fabricación o a un uso indebido, sobre la base de la inspección del producto.
4. Si procede, LBF repone la unidad. Si el daño es superficial y reparable, entrega la cinta de reparación y el procedimiento correspondiente.

05 | Notas generales



- **Estos productos no tienen fecha de vencimiento:** solo deben renovarse en caso de sufrir daños que impidan su correcto uso.
- **La garantía cubre defectos de fábrica y no equivale a la vida útil del posicionador.** Con el cuidado indicado, la vida útil se mide en años.
- **Un corte o rasgadura superficial que no compromete el gel no da lugar a reposición:** se repara con la cinta del fabricante y la pieza vuelve a servicio.
- **Esta política no reemplaza las instrucciones de uso, limpieza y almacenaje** detalladas en la ficha técnica de cada producto, que deben seguirse en todo momento.

Documento complementario:
Recomendaciones de uso y cuidado de posicionadores de gel. Define las condiciones de manipulación, limpieza y almacenamiento que mantienen vigente esta cobertura.