

LE DAMOS LA BIENVENIDA A LA FAMILIA



Aquí encontrará información sobre nuestra garantía, servicio de soporte y mantenimiento de sus audífonos

Garantía frente a desperfectos

En másaudio aseguramos a todos los clientes una garantía limitada que incluye la revisión, reparación o cambio de audífonos por desperfectos que se atribuyan a fallas de fabricación.

A continuación le presentamos los términos y condiciones de nuestra garantía.

REPARACIÓN O CAMBIO DEL APARATO

Nuestros audífonos están garantizados durante 2 años desde la fecha de compra.

Componentes externos como receptores RIC/RITE, tubos, codos, moldes, domos, cargadores y accesorios de conectividad son garantizados por 6 meses.

Para hacer efectiva la garantía es indispensable llevar los audífonos hasta alguno de nuestros centros auditivos y exhibir la factura o la boleta de compraventa que acredite que el producto fue adquirido en nuestra empresa dentro del período de garantía. El aviso o notificación por sí sola no constituye una acción válida para hacer efectiva la garantía.

Una vez recibidos los audífonos, estos serán revisados en primer término por un(a) audioprotesista para inspeccionarlos y determinar si la solución se puede otorgar directamente en el centro auditivo. De ser necesario, los audífonos serán enviados al laboratorio para una revisión técnica que logre determinar si existe una falla en la fabricación de los productos.

¿QUE SITUACIONES NO CUBRE ESTA GARANTÍA?

Explícitamente no son fallas de fabricación y no están cubiertos por la garantía los audífonos que tengan signos de daños por:

- o Ingreso de humedad: Mojar el audífono de cualquier forma (Ej: Ducha, Lavadora, Piscina, Sudor, etc).
- o Altas temperaturas: Secador de pelo, Microondas, Interior del auto cerrado al sol, Estufas, Lámparas u otros.
- o Mala manipulación: Forzar y/o romper los controles de ajuste.
- o Accidentes: Caídas de altura y pisadas que los rompan.
- o Manipulación de mascotas: La acción de mascotas al morderlos o tragarlos.
- o Ingreso de cerumen, grasa o suciedad al interior de circuitos o contactos.
- o Corrosión interna: al guardar los audífonos con las pilas puestas por períodos prolongados o aplicar productos corrosivos.
- o Falla en el receptor (parlante) de audífonos RIC por ingreso de humedad, cerumen o corte de cable ocasionado por un uso indebido o contrario al que indica el manual.
- o Desgaste natural de la batería: La disminución esperable en la autonomía de las baterías recargables de iones de litio, por el uso normal con el paso del tiempo.
- o Manipulación de personal o servicio técnico ajeno a Más Audio S. A.



CONSIDERACIONES

Tenga en cuenta que los audífonos tienen la capacidad de ser ajustados por su audioprotesista a múltiples escenarios y condiciones auditivas, por lo que las siguientes situaciones, posteriores a la primera adaptación, no implican una falla de fabricación:

- Inconformidad con el sonido del audífono: molestias con determinados sonidos ambientales o la propia voz.
- Posible incomodidad en la postura del aparato auditivo, por domos y/o moldes a medida.
- Inestabilidad de enlace bluetooth con teléfonos u otros dispositivos.
- Picazón en el canal auditivo.
- Feedback o acople debido a una postura incorrecta.

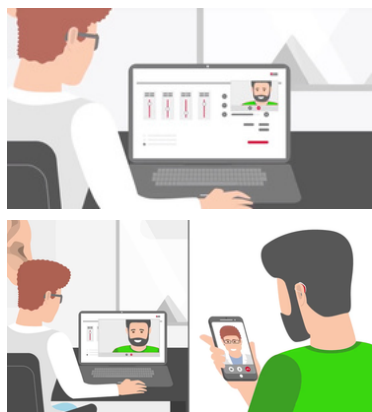
En cualquiera de estos casos, contamos con todas las herramientas para encontrar la mejor combinación entre desempeño y comodidad en su adaptación a través de nuestros controles gratuitos, tanto presenciales como a distancia. Sugerimos agendar un primer control dentro del primer mes de uso. En esta instancia, su retroalimentación es fundamental para alcanzar mejores resultados.

Los audífonos son calibrados mediante un programa computacional que calcula de manera objetiva la amplificación necesaria según los resultados de su examen de audiometría. Los ajustes posteriores se realizan en conjunto con el paciente, en base a sus preferencias, buscando darle mayor comodidad durante su adaptación al uso de audífonos.

En el proceso de adquisición presencial de audífonos se incluyen pruebas de uno o varios modelos previo a la decisión de compra de estos. En estas pruebas, usted puede evaluar los beneficios y limitantes de cada una de las opciones presentadas por su audioprotesista. Al afirmar su decisión de compra se entiende que los audífonos cumplen con sus necesidades, expectativas y se adaptan a sus características personales.

Atención, soporte y recalibraciones gratuitas

Al adquirir sus audífonos en másaudio, usted tiene acceso a una atención profesional personalizada tanto en nuestros centros como vía remota. Tenemos varias modalidades para mantener siempre sus audífonos en perfectas condiciones.



MODALIDAD PRESENCIAL

- Acceso gratuito a limpieza, recalibración y revisión general de sus audífonos en cualquiera de nuestros centros auditivos.

MODALIDAD A DISTANCIA

- Soporte remoto sin costo adicional: orientación y resolución de problemas derivados del uso y cuidado de sus audífonos (postura, cambio de pilas, sincronización de app, etc.) vía teléfono o telemática.
- Ajustes a distancia gratuitos mediante plataforma de ajuste remoto.
- Controles domiciliarios: visitas (previo agendamiento y con costo adicional) de un profesional para controles y sesiones de recalibración de sus audífonos. Servicio sujeto a disponibilidad de profesionales según área. Para más detalles, comunicarse directamente con másaudio.

Guía rápida

RECONOCER SUS AUDÍFONOS

Audífono derecho: color rojo
Audífono izquierdo: color azul



ENCENDIDO Y APAGADO

Para audífonos con pilas: cerrar el portapilas para prenderlos y abrir el portapilas para apagarlos.

Para audífonos con batería recargable: sacarlos del cargador para prenderlos y ponerlos en el cargador conectado a la corriente para apagarlos.



PILAS

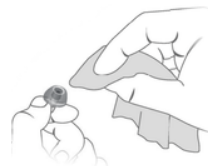
Retire el sticker que lleva cada pila sólo cuando vaya a cambiarlas, y colóquelas siempre con el lado liso (positivo) hacia arriba.

Si la pila queda mal puesta y usted fuerza el cierre, podría romper los audífonos.

LIMPIEZA Y CUIDADO

Limpie sus audífonos con un paño seco para retirar el exceso de humedad y los restos de cerumen desde su molde o domo.

No debe mojar el audífono ni utilizar paños húmedos para limpiarlos. Tampoco debe aplicar calor excesivo. Si utiliza audífonos recargables, asegúrese de usar deshumificadores compatibles que no apliquen calor excesivo que pueda dañar la batería de litio.



Una guía para prevenir las reparaciones y conocer sobre nuestro soporte

¿MIS AUDÍFONOS PODRÍAN NECESITAR UNA REVISIÓN?

Sí. Los audífonos son una extraordinaria ayuda que los usuarios deberían ocupar durante todo el día. Debido a su uso, están expuestos a altas horas en contacto con la piel por tanto es normal que cada 4 a 6 meses sea necesario el cambio de sondas, tubos, domos y/o filtros.

¿CADA CUÁNTO DEBERÍA CONTROLAR MIS AUDÍFONOS?

Si bien esto varía de persona en persona, en másaudio recomendamos que no pasen más de 4 meses sin que sus audífonos sean controlados. Estos controles permiten la revisión general del audífono y también dan la opción de un ajuste en su calibración.

¿CUÁNTO CUESTA UNA ATENCIÓN?

Dependerá de la modalidad de atención que usted prefiera. En másaudio garantizamos una atención gratuita a todos nuestros usuarios en cualquiera de nuestros centros para una atención presencial y también vía telemática. Adicionalmente también ofrecemos la opción de una visita profesional a domicilio según disponibilidad de zonas con un costo adicional.

¿CÓMO PUEDO PREVENIR PROBLEMAS CON MIS AUDÍFONOS?

Con una rutina diaria de cuidados y controles periódicos usted puede evitar los servicios de reparación. Le recomendamos limpiar todos los días sus audífonos con un paño seco al igual que los moldes y tubos de conexión. También puede usar accesorios para deshumidificar los audífonos en la noche. Es imprescindible leer los manuales entregados y agendar controles frecuentes en másaudio.

¿SIEMPRE QUE MIS AUDÍFONOS DEJAN DE AMPLIFICAR SONIDOS SIGNIFICA QUE SE DEBEN REPARAR?

No. A veces sus audífonos pueden estar tapados con cerumen, con el tubo vencido, con pilas descargadas o incluso puestas al revés. Todos estos problemas se solucionan en la misma sesión junto a su audioprotesista, sin que sea necesario enviarlo al servicio técnico.

¿SI ESCUCHO PITIDOS O SONIDOS QUE PROVIENEN DE MIS AUDÍFONOS SIGNIFICA QUE ESTÁN MALOS?

No. A veces, puede generarse un feedback o acople en los audífonos. Esto se produce por un rebote del sonido ocasionado por tapones de cerumen, tubos vencidos o filtros tapados. Una visita con su audioprotesista resolverá ese problema en la misma consulta sin necesidad de enviarlo al servicio técnico.