



PREGUNTAS FRECUENTES

- SIMULADOR TECHPATIENT CARDIO V4

- ¿Puede un simulador de 12 derivaciones utilizarse en equipos de 1, 2, 3, 5 o 6 derivaciones?

Sí, el simulador genera las señales eléctricas de 12 derivaciones (10 conexiones) pero siempre pueden medirse un número menor de derivaciones. Recomendamos mantener las salidas no utilizadas desconectadas y sin contacto humano para minimizar el ruido eléctrico.

- ¿Cuál es el incremento mínimo en la selección de Latidos Por Minuto (LPM)?

El incremento mínimo es de 1 LPM de 20 LPM a 240 LPM y de 2 LPM de 240 LPM a 300 LPM.

- ¿Qué ritmos pueden simularse en cada modo?

La simulación en Modo ECG genera ritmos sinusales de frecuencia, amplitud y HRV variables. La simulación en Modo Ritmic genera ritmos sinusales, ventriculares, nodales, supraventriculares, ritmos de marcapasos, trastornos de conducción y otras anomalías con amplitud variable.

- ¿Es necesario recalibrar anualmente?

Los equipos tienen dos sets de especificaciones de exactitud: *especificaciones de calibración*, válidas por 12 meses, y *especificaciones de fabricación*, válidas por 24 meses. Según las especificaciones requeridas será la periodicidad de calibración recomendada. Ambas especificaciones constan en el Manual del Operador del equipo.

- ¿Puede el simulador conectarse a un desfibrilador?

El simulador no puede conectarse a las paletas o pads de descarga de desfibriladores, cualquier descarga voluntaria o involuntaria de desfibrilación o cardioversión destruirá el equipo e invalidará su garantía. Si puede conectarse a los terminales

- ¿Qué tipo de adaptador de tensión utiliza el dispositivo?

El equipo utiliza un adaptador o fuente lineal de tensión de 9VDC con un conector de tipo DC plug de 5.5mm x 2.5mm, positivo central. Podemos proveer este adaptador a los clientes de EEUU que lo soliciten al momento de la compra.

- ¿Qué se debe hacer para visualizar la onda?

Para visualizar la onda cardíaca se debe conectar el simulador a un equipo de diagnóstico cardíaco y activar la medición. En caso de conectarlo a un electrocardiógrafo, se visualizará la onda en papel. En caso de conectarlo a un monitor de terapia, se visualizará la onda en su pantalla. En caso de conectarlo a un Holter, se grabará la onda y podrá visualizarse luego al analizar el registro por computadora.

- ¿Todas las unidades son calibradas o solo aquellas con certificado? ¿Cuándo se calibran?

Todos los equipos son calibrados en fábrica antes de enviarse a nuestras oficinas. Se guardan los registros de calibración y ensayo, y se emite un certificado de calibración con dichos datos solo a los clientes que lo solicitan. El costo adicional es de US\$ 35.- y el certificado incluye los datos del cliente. En el certificado consta la fecha de emisión del mismo y la fecha de calibración del equipo.

- ¿Cuál es el costo de recalibración y que tiempo insume el procedimiento?

El costo de recalibración del simulador TechPatient CARDIO V4 es de US\$ 60.- para clientes de EEUU y de US\$ 75.- para clientes internacionales. Existe un descuento por unidad de US\$ 10.- en caso de calibración simultánea de varios equipos. El envío a nuestra fábrica es realizado por el cliente tras recibir un número de RMA. El costo de envío de regreso al cliente es abonado por nosotros y luego cobrado a cliente.

- ¿En dónde se fabrican los equipos?

Los equipos se fabrican en Leesburg, Virginia, EEUU en una fábrica con registración ISO 9001:2008.

- ¿Es el simulador TechPatient CARDIO V4 un dispositivo médico?

No, el simulador TechPatient CARDIO V4 es un generador de señales de prueba electrónicas y NO es clasificado como dispositivo médico bajo la definición legal vigente. No realiza ensayos, prácticas ni diagnósticos de ningún tipo sobre pacientes humanos ni animales. No es utilizado en presencia de pacientes de ningún tipo, ni puede conectarse remotamente a equipos conectados a pacientes. Tampoco se utiliza en conjunción con ningún tipo de tejido humano, animal o vegetal.

- COMPRA Y PAGO

- ¿Aceptan órdenes de compra? ¿Cuál es el procedimiento para ordenar con ellas?

Se aceptan órdenes de compra con previa calificación de la compañía o institución. Para realizar el pedido con orden de compra contactarse por email a sales@heinstruments.com o realizar el pedido online e incluir *Orden de Compra* Orden de compra *adicional*. Deberá incluir la firma manuscrita o digital certificada del comprador autorizado de la empresa o institución.

- ¿Puedo enviar una orden de compra por correo, email o fax?

Puede enviar la orden por correo a nuestras oficinas, por email a sales@heinstruments.com o por fax al (866) 921-4971 siempre que cumpla los requisitos antes indicados. En caso de envío por correo, por favor envíe un email de advertencia para que esperemos su llegada.

- Tengo un número de orden de compra o pedido que debe incluirse en las facturas y/o identificar al paquete, ¿cómo debo proceder?

Debe incluir el Nro de Orden de Compra en la segunda línea de dirección del panel *Dirección de Facturación* al realizar el pedido, si posee instrucciones adicionales sobre cómo identificar el paquete debe enviarlas a sales@heinstruments.com en respuesta al email de confirmación de orden.

- ¿En qué consiste la modalidad Cheque Contra Entrega?

Dentro de EEUU y Canada la empresa UPS da la posibilidad de recoger un cheque, cheque de caja u orden de pago (nunca efectivo) por el monto de la factura contra entrega del paquete. Esta modalidad tiene cargo adicional.

- ¿En qué casos se debe abonar Florida Sales Tax (impuesto a la venta)? ¿Cuál es la alícuota?

Se debe abonar Florida Sales Tax por todas las compras de consumidores finales (personas o empresas) con entrega en el estado de Florida. La alícuota es de 6% más 1% de county surcharge, total 7%.

- ¿Puedo comprar y pagar desde un país pero enviar a EEUU u otro país?

Sí, aunque este tipo de operaciones pueden implicar mayor auditoría y hasta 24hs adicionales para el envío. En caso de dudas se pedirá copia de documentación personal de quién realiza el pago.

- ¿Puedo comprar más de 10 unidades? ¿Cuál es el procedimiento?

Sí, realizamos venta mayorista y existen importantes descuentos. Debe solicitar cotización a sales@heinstruments.com, y en caso de acordar en la cotización de los equipos se cotiza luego el costo de envío por las diferentes empresas de transporte disponibles.

- ¿Cuál es la política de retornos?

Aceptamos retornos (a cargo del cliente) dentro de los 10 días hábiles de recibido el equipo. El retorno debe ser pedido especialmente a returns@heinstruments.com con el # de serie del equipo, gestionado un número de RMA, regresado el equipo a fábrica, inspeccionado y recalibrado para el próximo cliente. En caso de recalibración exitosa se realiza la devolución del importe abonado por el equipo reteniendo un Restocking Fee de 20%. No se realiza devolución del costo de envío. Si el equipo se regresa a nuestras oficinas y debemos reenviarlo a fábrica se retendrá también el costo logístico de la devolución. Se aplica una política similar en caso de ser el equipo devuelto por aduana de destino por impago de impuestos o desconocimiento de los requisitos aduaneros.

- ¿Puedo ordenar repuestos? ¿Cuál es el procedimiento?

Sí, debe ordenarlos a support@heinstruments.com, donde le enviaremos cotización y los medios de pago disponibles.

- ¿Recibiré una factura por la compra? ¿Qué ítems incluye?

Sí, recibirá factura por su compra donde se incluirá el costo de los equipos, el costo de envío, el costo de seguro y los impuestos abonados en origen. Los servicios (certificado de calibración) se facturan por separado.

- ¿Puedo acceder a una unidad de demostración para luego comprar por volumen?

La unidad de demostración deberá ser adquirida a precio unitario. En caso de realizar luego una compra por volumen, a solicitud del cliente se extenderá el descuento a la primera unidad de demostración.

- Somos una universidad, institución científica o educativa, ¿existen descuentos para nosotros?

En caso de uso de nuestros equipos en tareas de investigación y posterior mención del equipo en publicaciones científicas (papers, artículos en revistas científicas, videos demostrativos, etc.) podemos ofrecer convenientes descuentos de mutuo acuerdo.

- ¿Se puede comprar y/o revender bajo modalidad drop-shipping? ¿Realizan blind-shipping?

Sí, se puede utilizar la modalidad drop-shipping sin limitaciones. Los retornos como consecuencia de publicación inadecuada o falaz tendrán una penalidad adicional de 30% en el Restocking Fee. Se realizan envíos bajo modalidad blind-shipping (retiro de la factura papel del paquete y/o reemplazo por la factura del drop-shipper). Nuestra factura se envía luego al comprador por email.

- ¿Puedo pagar con tarjeta de crédito telefónicamente? ¿Puedo enviar mis datos de tarjeta por email o fax?

No, no aceptamos el envío de datos de tarjeta de crédito por ninguna modalidad no segura (teléfono, correo, email, fax, etc.). Únicamente aceptamos pagos con tarjeta de crédito por medio de la plataforma segura de ecommerce. Cualquier dato recibido irregularmente será eliminado de inmediato de nuestros servidores y se notificará al cliente.

- Tengo un certificado de sales tax (Florida Resale Certificate o Florida Sales Tax Exemption Certificate), ¿cómo debo proceder para no abonar sales tax?

Deberá incluir el número de certificado en el campo ID de Contribuyente y la leyenda (*exento*). Luego deberá enviar copia del certificado por email a sales@heinstruments.com o por fax al (866) 921-4971. Se le reembolsará de inmediato el impuesto cobrado

- Deseo enviar la mercadería a un freight forwarder en Florida que luego la exportará a mi país, ¿debo abonar Florida Sales Tax de todos modos? ¿Cómo puedo evitarlo?

En principio deberá abonar Florida Sales Tax. Luego de recibida y reexportada la mercadería podrá solicitar una carta que deberá completar, firmar y enviarnos el freight forwarder junto a una copia del Bill of Landing o Air Waybill correspondiente a la exportación. Solo en tal caso se realizará el reembolso del impuesto.

- ¿Aceptan pago por Western Union? ¿Bajo qué modalidades?

Sí, aceptamos pagos por Western Union bajo las modalidades Bank Deposit (depósito en cuenta bancaria) y Money Order (entrega de orden de pago). No aceptamos pagos por modalidad Money Transfer / Cash Pickup (retiro de efectivo) ya que no manejamos pagos en efectivo.

- *¿Puedo abonar en efectivo? ¿Cómo debo hacer?*

Deberá solicitar una proforma para depósito donde constará nuestro número de cuenta bancaria y acercarse a una sucursal de Wells Fargo Bank, NA para realizar el depósito. Luego deberá enviar por mail o fax una copia de la boleta de depósito.

- *¿En qué casos se aplica el cargo de transferencia bancaria? ¿Puede evitarse?*

El cargo de transferencia bancaria de US\$ 10.- aplica a todos aquellos pagos por transferencia bancaria internacional menores a US\$ 500.-. Su objetivo es amortiguar los cargos que suelen cobrar aleatoriamente los bancos intermediarios. Puede solicitarse su bonificación, pero en caso de acreditarse en nuestra cuenta un importe menor al de factura, la orden se pondrá en espera y solo se aceptará el pago de la diferencia con tarjeta de crédito.

- *¿Aceptan pagos en Bitcoin?*

Sí, aceptamos pagos en Bitcoin por medio de la plataforma BitPay. El precio se denomina en dólares estadounidenses por lo que la plataforma BitPay realiza temporalmente y por un corto plazo de validez la conversión del importe a Bitcoin para el pago y provee un código QR al cliente. Esta modalidad de pago la gestionamos manualmente.

- *¿Qué significa Método Alternativo?*

Somos una empresa flexible y atenta a las diferentes necesidades de pago de los países centrales y emergentes. Es por ello que estamos abiertos a analizar las sugerencias de nuestros clientes sobre medios de pago alternativo.

- ENVÍO Y ENTREGA

- *¿Diferencia entre correo y courier? ¿Qué es el régimen de pequeños paquetes?*

Se llama correo a los servicios de transporte prestados por los correos oficiales de cada país adheridos a la red postal internacional. Se llama courier a las empresas privadas de logística tales como FedEx, UPS, DHL, TNT, etc. El régimen de pequeños paquetes es un régimen simplificado de las aduanas diseñado para compra de mercaderías en pequeña cantidad por parte de consumidores finales (personas o empresas).

- *¿Qué cargos puedo tener que abonar a la empresa de envíos contra entrega?*

Los equipos salen de EEUU libres de impuestos pero las aduanas de los países de destino pueden cobrar impuestos, cargos, derechos, etc. Los cargos son pre-pagados por las empresas de logística y cobrado luego al cliente (importador) contra entrega para evitar demoras. Algunos de los cargos típicos son: derechos de importación, IVA o IGV, honorarios de despacho o desaduanaje. Algunos de estos cargos, como el IVA, se pueden tomar como crédito fiscal.

- *¿Cuál es el plazo de envío desde la compra? ¿Cuál es el plazo de entrega?*

El plazo de envío típico es de 24hs hábiles salvo indicación en contrario. El plazo de entrega depende del servicio solicitado. Dentro de EEUU existen opciones desde entrega a la mañana siguiente hasta envío por tierra de hasta 7 días. Fuera de estados unidos los plazos van de 3 a 12 días según el servicio y transportista.

- *¿Puedo retirar el equipo en las oficinas de HE Instruments?*

Podemos coordinar el retiro de los paquetes por las oficinas de nuestro proveedor de logística en Miami. Este servicio tiene cargo adicional y los paquetes deben ser retirados con un documento de identidad con foto. No se pueden realizar retiros en nuestras oficinas.

- *¿A qué países realizan envíos?*

Realizamos envíos a todos aquellos países cubiertos por la red postal internacional o por las redes de distribución de FedEx, DHL o UPS. No enviamos a países con prohibiciones explícitas por embargos o sanciones, de acuerdo a la legislación vigente en EEUU. Tampoco aceptamos pagos desde dichos países para envío a otros, ni de empresas vinculadas a dichos países.

- *¿Puedo utilizar mi cuenta de shipping? ¿Con qué empresas trabajan? ¿Qué es el Handling Fee?*

Podemos utilizar cuentas de shipping de DHL o FedEx en forma directa. Para cuentas UPS, TNT u otras, deberá el cliente coordinar el pickup. En estos casos se aplica un Handling Fee de US\$ 10.- cuando la compra no supere los US\$ 500.-.

- *¿Puedo enviar a múltiples destinos una única compra de varias unidades?*

es

Sí, sin embargo los costos de envío y los descuentos serán cotizados en forma especial. Le recomendamos solicitar previamente cotización a sales@heinstruments.com.

- *¿Desde dónde se envían los equipos?*

Los equipos en caso de compra minorista se envían desde Lake Worth, Florida, EEUU. En caso de compras mayoristas y según el volumen el envío se realiza desde nuestra fábrica en Leesburg, Virginia, EEUU.

- *¿Qué partida arancelaria aduanera o nomenclador corresponde al equipo?*

El simulador TechPatient CARDIO es clasificado como Generador de Señales Electrónicas y en EEUU le corresponde la partida HTS 8543.20.00.00.

- *¿Pueden declarar un menor valor en aduanas?*

No, el valor declarado en aduana es siempre el valor de la factura. Solo se facturan por separado los servicios, tales como la emisión de un certificado de calibración, para evitar que se apliquen tributos adicionales.

- *¿Se incluye certificado de origen?*

Se incluye certificado de origen siempre que la mercadería es exportada. Si recibirá la mercadería en EEUU pero su intención es exportarla, por favor indique la leyenda (*para exportar*), para emitir especialmente el certificado y simplificar dicha exportación.



3677 23rd Avenue South - Suite B-107
Lake Worth (FL 33461), Estados Unidos

✉ info@heinstruments.com

☎ +1-866-921-4971

☎ +1-561-899-7791

🕒 8:30am a 4:30pm EDT



[Política de Privacidad](#)

[Condiciones de Uso](#)