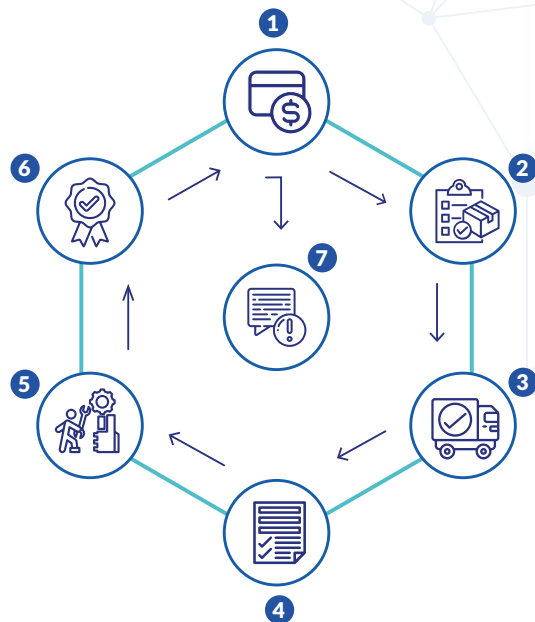


QUIMICOMPANY
EQUIPOS E INSUMOS PARA LABORATORIO

POLÍTICA COMERCIAL



1 Condiciones y Medios de pago

- El tiempo de validez de la oferta comercial estará especificado en la cotización.
- El monto mínimo para facturación es de \$50.000 antes de IVA.
- Para productos importados, los precios ofertados están sujetos a cambios debido a variaciones en la TRM al momento de recibir la orden de compra.
- Los pagos pueden realizarse por transferencia, consignación nacional, cheque (previa verificación de canje).
- Clientes con condición de pago anticipado, requieren un anticipo del 100% del valor total del producto y/o servicio para dar inicio al trámite de su pedido.
- De acuerdo con el comportamiento de pago según las condiciones pactadas, se mantendrá o no el cupo de crédito y plazo de pago asignado.
- Para los Clientes del Sector Público la condición de pago será la acordada dentro del contrato u orden de compra (CDP- Certificado de Disponibilidad Presupuestal).



2 Pedidos

- Realizamos la aceptación de su pedido mediante una "Confirmación de Pedido", la cual enviaremos a su correo electrónico, después de haber recibido su orden de compra, previa validación de Cartera (anticipo, cupo y estado). Una vez recibida la "Confirmación de Pedido", usted dispondrá de (1) día hábil para realizar modificaciones en el pedido. Después de este período, NO se aceptarán modificaciones o cancelaciones de pedido, ni solicitud de devolución o reembolso de dineros.
- Para productos importados, los precios ofertados están sujetos a cambios debido a variaciones en la TRM al momento de recibir la orden de compra, **QUIMICOMPANY S.A.S** podrá realizar la cancelación del pedido cuando la fluctuación de la TRM se encuentre por encima del 3% desde la fecha de emisión de la cotización a la emisión de la orden de compra.

Nota: Por favor asegúrese que el producto que esta comprando, cumpla con las especificaciones técnicas que requiere.



www.quimicompany.com.co



(601) 300 3161
+(57) 316 532 6905



info@quimicompany.com.co



Carrera 34C # 17B - 80 Sur
Bogotá D. C.- Colombia





3 Despachos

- El compromiso del tiempo de entrega será de acuerdo con lo especificado para cada ítem en la confirmación del pedido.
- Los tiempos de entrega son estimados y están sujetos a la disponibilidad del producto.
- **Despachos para distribuidores:** Independientemente del monto, el distribuidor deberá asumir el flete o recoger los productos.
- El cliente se encargará del costo del flete para el envío de los productos.
- La entrega no incluye servicios tales como: Instalación y/o desmonte de puertas del lugar de entrega o de electrodomésticos, subidas por poleas u otras operaciones que demanden trabajos diferentes al de entregar en la puerta de entrada del domicilio indicado en la orden de compra y esto siempre y cuando el sitio de la entrega sea accesible en condiciones normales y el espacio sea suficiente para permitir el acceso del personal con la carga.
- El pedido será entregado en el domicilio designado en la orden de compra del cliente. La modificación posterior del lugar de entrega solicitada por el cliente generará gastos adicionales, los cuales serán facturados.
- Pueden aplicar restricciones de envío a localidades no incluidas en la cobertura del transportador.
- Todos los envíos son empaquetados y cerrados de manera segura. Si al recibir su paquete la cinta se encuentra rota o la caja o sobre vienen dañados, NO reciba el paquete y comuníquese de inmediato con nosotros, para proceder con el reclamo pertinente a la empresa transportadora.
- La fecha de vencimiento de los reactivos, productos de microbiología, biológicos y/o demás productos con fecha de vencimiento, será acorde a la naturaleza de cada producto. De igual forma para esta fecha debe tenerse en cuenta el tiempo de importación y despacho.
- El precio de los productos y la entrega, no incluye la adecuación de las instalaciones físicas a las que haya lugar para garantizar su correcta instalación.
- Si se recibió satisfactoriamente el paquete, pero la mercancía presenta algún desperfecto o inconsistencia, debe notificarlo en un plazo no mayor a dos (2) días después de recibido.
- Todos los equipos, accesorios y material de vidriería que requieran de certificados de calibración, clase o cualquier otro tipo, deben ser especificados dentro de la solicitud de cotización y orden de compra.
- Cualquier servicio adicional que usted le solicite al transportador, gratuito o no, será bajo la exclusiva responsabilidad suya y del transportador. **QUIMICOMPANY SAS** no se hace responsable por la prestación y consecuencias de este servicio.
- La empresa no se hace responsable por los daños ocasionados en bienes muebles del lugar de entrega, rayones, roturas, quebraduras; daños en el inmueble tales como daños de pintura o apariencia en pisos o paredes. Cualquier daño ocasionado por el transportador deberá quedar registrado por parte del cliente en la guía de despacho y será responsabilidad del transportador.



www.quimicompany.com.co



(601) 300 3161
+(57) 316 532 6905



info@quimicompany.com.co



Carrera 34C # 17B - 80 Sur
Bogotá D. C.- Colombia





4 Condiciones para la instalación y puesta en funcionamiento.

- En el caso de venta de equipos y de acuerdo a lo ofertado en la cotización, se acordará la fecha de instalación con nuestro personal de Servicio Técnico solo si están dadas todas las condiciones técnicas y ambientales requeridas por el fabricante.
- Si se retrasa la instalación, el montaje, la puesta en marcha o la prestación de cualquier servicio por circunstancias especiales que se presenten en la obra o sitio de trabajo, sin ser ello culpa de **QUIMICOMPANY SAS**, correrán a cargo del cliente, en cuantía razonable, los gastos que se originen en el tiempo de espera y otros gastos.
- En caso de no haber adquirido la instalación o que en las condiciones de venta del equipo no se incluya la instalación del mismo, el cliente debe realizar este proceso de acuerdo a las recomendaciones de fábrica, siguiendo estrictamente el manual de usuario. En caso de no cumplir con los requisitos de instalación indicados en el manual es causal de anulación de la garantía.



5 Prestación de servicio técnico

- Para la ejecución de mantenimientos preventivos y verificaciones por trazabilidad, los equipos deben encontrarse funcionales, en caso contrario el servicio no se prestará, pero tendrá lugar el cobro de un porcentaje del servicio cotizado correspondiente a los gastos de desplazamiento y transporte del Profesional de Servicio Técnico
- Cuando se coordine la prestación del servicio, el cliente debe indicar las condiciones de seguridad requeridas para el ingreso de los Profesionales de Servicio Técnico de **QUIMICOMPANY S.A.S.**
- Para la ejecución de servicios técnicos, el lugar deberá estar indicado en la cotización. En caso de cambios, el cliente asumirá los costos de traslado adicionales que se generen y los viáticos que incurran al cumplimiento de sus funciones fuera de la zona habitual de desplazamiento.
- Cuando los servicios técnicos sean para ejecutar en las instalaciones de **QUIMICOMPANY S.A.S.**, el cliente debe coordinar el envío del equipo a las instalaciones. Junto con el(los) equipo(s) deberá enviarse una remisión o carta descriptiva en la que se indique el pedido a ejecutar, cliente, equipos, los accesorios enviados y los daños que pudiera tener el equipo.
Nota: Los accesorios que no se relacionen en la remisión no serán tenidos en cuenta para reclamaciones futuras.
- La garantía por servicio de mantenimiento es de noventa (90) días a partir de la prestación del servicio. Esta garantía aplica solo sobre el servicio prestado (mano de obra). No incluye repuestos ni consumibles.
- Si el cliente requiere cualquiera de los siguientes valores agregados: capacitaciones adicionales, mantenimientos preventivos, correctivos, servicio de calibración, calificación, instalación, verificación y validación.
- Se brindarán capacitaciones virtuales después de haber recibido el(los) equipo(s) hasta 4 meses, solicitándola en un plazo previo de 8 días para ser agendada. En caso de requerir capacitaciones e instalaciones presenciales estas deberán informarse para ser tenidas en cuenta dentro de la propuesta comercial. La capacitación está dirigida al manejo y buen uso del equipo adquirido (funcionamiento, verificación y uso del menú), para el personal designado por el cliente. Las capacitaciones no incluyen corridas del equipo ni montaje de procesos propios de los clientes.





6 Garantías

- Las garantías extendidas superior a 1 año, serán pagadas por el cliente y deben quedar especificadas dentro de la orden de compra del cliente o contrato.
- La garantía aplica para todos los equipos vendidos por **QUIMICOMPANY S.A.S** por defectos de fabricación en cualquiera de los componentes o repuestos que conformen el equipo. El periodo de garantía de los equipos será especificado en la cotización, los elementos o accesorios considerados por el fabricante como consumibles o de fácil degradación no se encuentran cubiertos en la garantía de los equipos.
- La garantía por servicio de mantenimiento es de noventa (90) días a partir de la prestación del servicio. Esta garantía aplica solo sobre el servicio prestado (mano de obra). No incluye repuestos ni consumibles.
- Para solicitud de garantía por favor radicar su solicitud a través del correo servicioalcliente@quimicompany.com.co, especificando referencia, serial del equipo, marca, documentos de referencia con los cuales fue entregado el producto (Remisión, Factura y/o Hoja de Revisión), descripción de la inconformidad y registros fotográficos y/o vídeos que evidencian la situación. Daremos respuesta a su solicitud en un tiempo máximo de tres (3) días hábiles.
- Son causas de anulación de garantía: Alteración en el contenido del producto, problemas causados por operación o uso inadecuado (diferente al recomendado en el manual de usuario), o por condiciones ambientales deficientes y/o sin la adecuada protección. Daños ocasionados por almacenamiento y/o transporte inadecuado del producto o equipo, evidencia de ingreso y/o invasión de elementos extraños en los productos y equipos, tales como: agua, arena, insectos, roedores o similares, problemas causados por fenómenos naturales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., por condiciones accidentales o provocadas como humedad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares, conexión a voltajes diferentes al especificado en el manual de operación, instalaciones no apropiadas para el funcionamiento de los equipos, apertura del equipo o violación de los sellos de seguridad, intervención técnica por personal no autorizado por **QUIMICOMPANY SAS** y falta de aplicación a las instrucciones de mantenimiento indicadas en el manual del equipo.



7 Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

- Para la gestión de PQRS se debe enviar un correo a servicioalcliente@quimicompany.com.co y contaremos con 2 días hábiles para dar respuesta de recepción e inicio de gestión.
- Para la aprobación y/o cubrimiento de la garantía de los equipos o productos, se debe realizar una petición y posteriormente debe ser revisados por los profesionales de Servicio Técnico de **QUIMICOMPANY S.A.S** o por el que éste autorice.
- Se aceptan devoluciones por: producto y/o equipo no solicitado en la orden de compra y producto y/o equipo en mal estado.
- No se aceptan devoluciones sin previo aviso, los mismos serán devueltos al cliente.
- No aceptamos devolución de productos por fecha de vencimiento de estos, después de una semana de entrega.
- Cinco (5) días hábiles después de la fecha de recibo de la mercancía no se aceptan devoluciones.



www.quimicompany.com.co



(601) 300 3161
+(57) 316 532 6905



info@quimicompany.com.co



Carrera 34C # 17B - 80 Sur
Bogotá D. C.- Colombia





8 Productos importados bajo pedido

8.1 Objetivo y alcance

- La presente política tiene como propósito establecer las condiciones bajo las cuales **QUIMICOMPANY S.A.S.** realiza la comercialización de productos **importados bajo pedido**, asegurando transparencia, cumplimiento y claridad en las relaciones comerciales con sus clientes

8.2 Proceso de pedido

- Los productos bajo pedido son importados especialmente según las especificaciones del cliente, por lo cual **no se manejan inventarios locales ni disponibilidad inmediata**.
- El pedido se considera confirmado una vez el cliente realiza el **pago del anticipo o del valor total**, según se indique en la cotización.
- Una vez confirmado el pedido y anticipo solicitado, se inicia el proceso de importación y **no se aceptan modificaciones** en especificaciones, cantidades ni referencias.

8.3 Plazos y tiempos de entrega

Los tiempos de entrega son **estimados** y pueden variar por factores externos como transporte internacional, despacho del fabricante o trámites aduaneros. **QUIMICOMPANY S.A.S.** mantendrá informado al cliente sobre cualquier cambio, demora o eventualidad que afecte los plazos inicialmente comunicados. La empresa no se hace responsable por demoras atribuibles a circunstancias ajenas a su control.

8.4 Pagos

- El cliente deberá realizar un **anticipo** para formalizar el pedido, cuyo valor será establecido en la cotización.
- El **saldo restante** deberá cancelarse antes del despacho o entrega del producto.
- Todos los pagos deberán efectuarse en la moneda, cuenta y condiciones indicadas en la factura proforma o cotización.
- En caso de incumplimiento en los plazos de pago, **QUIMICOMPANY S.A.S.** podrá suspender la entrega o cancelar el pedido sin obligación de reembolso.



8.5 Cancelaciones y modificaciones

Una vez iniciado el proceso de importación, **no se aceptan cancelaciones ni modificaciones** del pedido.

En caso de desistimiento:

- Si el pedido no ha sido embarcado, el **anticipo será retenido** para cubrir los costos administrativos y operativos.
- Si el producto ya se encuentra en tránsito o ha sido nacionalizado, el cliente deberá **asumir el 100% del valor total del pedido**.

8.6 Rechazo o no recepción del producto

El rechazo injustificado o la no recepción del producto por parte del cliente se considerarán **incumplimiento contractual**.

En tales casos, **QUIMICOMPANY S.A.S.** podrá:

- Retener el anticipo o los valores recibidos.
- Facturar los costos ocasionados por el incumplimiento.
- Disponer del producto transcurridos **30 días calendario** sin respuesta del cliente, sin derecho a reembolso.

8.7 Garantías y devoluciones

- Los productos bajo pedido **no son susceptibles de devolución**, salvo por defectos comprobables de fabricación.
- En caso de reclamación, el cliente deberá notificar por escrito dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la recepción, adjuntando evidencia fotográfica o técnica.
- La garantía se limita a la **reparación o reemplazo del producto**, conforme a las condiciones del fabricante y la legislación vigente en Colombia.
- **QUIMICOMPANY S.A.S.** no cubre daños derivados de uso inadecuado, instalación incorrecta o manipulación indebida.

8.8 Aceptación

El envío de la **orden de compra**, la **firma de la cotización** o el **pago del anticipo** implica la **aceptación total e incondicional** de la presente Política de Ventas y de las condiciones comerciales acordadas con **QUIMICOMPANY S.A.S.**

