

CONDICIONES COMERCIALES

CONDICIONES DE VENTA

Tenemos la certeza de que lo más valioso para que las relaciones comerciales sean beneficiosas y productivas, para ustedes como clientes y para nosotros como sus proveedores, es la sinceridad y transparencia en las condiciones de venta en el momento de la negociación. En el presente documento podrán encontrar las condiciones mencionadas, estas les servirán como guía para la solución de sus dudas y nos permitirán tener una relación comercial fuerte.

PEDIDOS

Las órdenes de compra se entienden como aceptadas una vez el representante comercial asignado se comuniqué con ustedes ya sea vía correo electrónico, por WhatsApp o llamada telefónica para confirmar el recibido de la orden. Después de aceptado el pedido, nuestros clientes deben notificar los datos de despacho junto con el soporte de pago. El monto mínimo a facturar es de \$100.000 COP antes de impuestos, si su cuenta presenta saldos pendientes por cancelar, su pedido no será tramitado.



CONDICIONES COMERCIALES

PEDIDOS DE IMPORTACION

Las órdenes de compras deben ser enviadas junto con el formulario de importación al representante comercial asignado antes de los días 15 y 30 de cada mes dentro de horario laboral de la empresa. El monto mínimo a facturar es de \$500.000 COP antes de impuestos o de USD100 para pedidos internacionales, el tiempo de entrega es de 15 a 25 días aproximadamente luego del cierre de pedidos que se realiza los días 15 y 30 de cada mes.

GARANTÍA

La garantía empezará a contar a partir de la entrega del producto a la Empresa Transportadora seleccionada por el Cliente. Para hacerla efectiva, el cliente deberá presentar la factura legal de compra del producto.

La garantía cubre defectos de fábrica de los productos, partes y repuestos suministrados. Los períodos de garantía para cada uno de ellos, al igual que para el servicio de mantenimiento correctivo, se describen a continuación:



CONDICIONES COMERCIALES

- Doce (12) meses para equipos médicos.
- Seis (6) meses para partes mecánicas, electromecánicas (piñones, ejes y piezas móviles, entre otras), resistencias de calentamiento, transductores de ultrasonido, transductores de tocometría, cabeza térmica y módulos externos de los equipos (CO2, multigas, parámetros de monitores modulares).
- Tres (3) meses para baterías recargables, sensores reutilizables, cables de paciente, sensores de oxígeno, entre otros de la misma índole.
- Tres (3) meses en mano de obra para mantenimientos correctivos que no cubra la garantía.

El término de la garantía se suspenderá mientras el equipo se encuentre en el departamento técnico de IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS. Si se produce el cambio total del producto por otro, el período de la garantía específico para tal producto se reanudará en su totalidad desde el momento de su reposición. Si se cambia una o varias piezas, estas tendrán garantía propia.



CONDICIONES COMERCIALES

EXCEPCIONES DE LA GARANTÍA:

La garantía no cubre:

- Daños en el acabado del equipo como pintura, acrílico, rayado, abolladuras, etc.
- Desgaste normal del equipo.
- Averías causadas por variaciones de corriente (rayos, plantas eléctricas en mal estado, instalaciones sin polo a tierra).
- 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.
- Productos que presenten el número de serie alterado o removido.
- Daño derivado por la omisión del cliente en la realización de los mantenimientos periódicos recomendados por IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS o por el fabricante.
- Daños ocasionados por uso o manejo inadecuado, mala instalación, almacenamiento deficiente, influencias deterioros antes del clima o actos de terceros.



CONDICIONES COMERCIALES

- No hay garantía para elementos consumibles y desechables, tales como baterías no recargables, papel térmico, brazaletes, electrodos, gel, filtros, circuitos de paciente desechables, entre otros elementos.
- Todos los gastos generados por el desplazamiento de personal técnico fuera de las sedes de servicio, tales como transporte, alojamiento, alimentación.

SOLICITUD DE SERVICIO Y TIEMPO DE RESPUESTA:

La solicitud de un servicio por garantía deberá ser informada al Departamento Técnico de IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS. Indicando el motivo de la falla. Posteriormente se autorizará el envío del producto con su respectivo número de autorización, si corresponde. En un tiempo no superior a (2) días hábiles contados a partir del recibo del producto en nuestras instalaciones, al cliente le será comunicado el origen o motivo de la falla presentada al igual que el procedimiento, los recursos y el tiempo necesario para solucionar el problema.



CONDICIONES COMERCIALES

CAUSALES DE PÉRDIDA DE LA GARANTÍA:

- Si el cliente destina el equipo para fines diferentes a su uso previsto o hace modificaciones, o instalaciones sin autorización escrita del Departamento Técnico de IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS.
- Si el cliente permite que el personal no autorizado en forma escrita por el Departamento Técnico de IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS, intente desarmar, desarme, intente reparar, repare o viole los sellos de seguridad y/o garantía del equipo.
- Si a juicio del personal profesional de IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS, el equipo fue utilizado o conectado no acorde con las especificaciones técnicas, mecánicas, eléctricas y neumáticas dadas en los manuales de uso, aplicación y manejo del equipo.
- Para hacer efectiva la garantía de equipos y/o accesorios que requieran algún tipo de reemplazo total o parcial de algunas de sus partes y componentes, esos deberán encontrarse en condiciones físicas normales de fabricación sin ningún tipo de marcas, rayones, manchas o similares.



CONDICIONES COMERCIALES

LIMITACIONES DE LA GARANTÍA:

- La garantía se limita a reparar, reemplazar las partes defectuosas, al cambio del producto por otro de su misma categoría o a la generación de una nota crédito por el costo total del equipo según el criterio del Departamento Técnico de IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS.
- Para garantías por fuera de la sede de IMPORTBIOMEDICOS SAS en Copacabana - Antioquia los gastos de viáticos, transporte, alojamiento y alimentación deben ser previamente consignados en las cuentas de IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS.

ACEPTACION DE LA GARANTÍA

A contra entrega del equipo, se entenderá que el cliente conoce y acepta los términos y condiciones de la garantía descritos en el presente documento, ha recibido los manuales de uso y mantenimiento para la correcta instalación, puesta en funcionamiento, uso y mantenimiento del equipo médico adquirido. El cliente debe reenviar vía correo electrónico o por cualquier otro medio la aceptación satisfactoria de la lista de empaque del producto.



CONDICIONES COMERCIALES

De no ser así, pasadas 72 horas desde el momento en que se recibe. IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS, asumirá que el cliente ha recibido el producto en perfecto estado físico y funcional como también todos los accesorios que su lista de empaque relaciona.

CLÁUSULAS ADICIONALES DE LA GARANTÍA:

- El equipo tiene que ser manejado por personal calificado y entrenado.
- Se deben utilizar reguladores de voltaje apropiados para cada uno de los equipos.
- Contar con sistemas de climatización requeridos para los equipos, tales como: aire acondicionado, calefacción, flujos de aire, ventilación natural o mecánica, sistemas de extracción de calor.
- El cliente debe cumplir con el programa de mantenimiento y recomendaciones de seguridad contenidas en el manual de usuario, así como ejecutar el programa de mantenimientos preventivos recomendados por IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS, el cual se entrega junto con el producto



CONDICIONES COMERCIALES

TRANSPORTE DE EQUIPOS POR GARANTÍA A LA SEDE IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS.

- El flete y seguro del envío por garantía de un equipo a nuestra sede en Copacabana debe ser asumido por el cliente, y el flete de retorno del equipo al cliente será asumido por IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS.
- El empaque utilizado para el transporte debe ser el original del equipo, o en su defecto, otro similar que garantice su custodia y conservación.
- Previo al envío del equipo al Departamento Técnico de IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS, el cliente debe obtener la autorización de envío con la cual debe acompañar el producto.

GARANTÍA PARA EQUIPOS DE LIMITADA MOVILIZACIÓN:

El cliente debe solicitar el servicio directamente al Departamento Técnico de IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS. Los costos de desplazamiento le serán cotizados previamente para su autorización. Una vez recibido el prepago de los mismos, se autoriza el desplazamiento del personal técnico y se le envía el cronograma propuesto para la prestación del servicio.



CONDICIONES COMERCIALES

CONDICIONES DE PAGO

Las condiciones y fechas de pago serán establecidas de mutuo acuerdo entre el cliente y el representante comercial asignado y deberán quedar consignadas por escrito en la orden de compra y/o pedido. Las fechas no podrán exceder los parámetros establecidos. Para los pedidos de importación se deberá realizar un pago parcial del 50% del total, y el restante de acuerdo a las condiciones comerciales pactadas entre el cliente y el representante comercial asignado.

DESPACHOS

Para los productos disponibles contarán con un tiempo de despacho de 1 a 3 días hábiles de acuerdo al flujo de envíos dentro de la bodega. Para los pedidos de importación una vez ingresen a nuestra bodega el representante comercial asignado se comunicará con usted para confirmar los datos de envío y este será despachado de 1 a 3 días hábiles de acuerdo al flujo de envíos dentro de la bodega.



CONDICIONES COMERCIALES

FLETES

Los fletes correspondientes al transporte de la mercancía desde las bodegas al punto de entrega corren en un 100% por cuenta de nuestros clientes. A excepción de: Pedidos realizados en Medellín por un valor de \$500.000 COP antes de impuestos o superior, será asumido el flete por IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS. Pedidos nacionales por un valor de \$1.000.000 COP antes de impuestos o superior, será asumido el flete por IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS.

DEVOLUCIONES

Las devoluciones serán aceptadas únicamente por reclamación de garantía o por problemas de compatibilidad del accesorio con el equipo, y si se realizan máximo 5 días después de recibida la mercancía por parte de nuestros clientes. Para hacer el proceso de devolución debe colocarse en contacto con el representante comercial asignado, el cual le indicará los pasos a seguir.



CONDICIONES COMERCIALES

DERECHO A RETRACTO:

Para ejercer este derecho el cliente debe realizar la solicitud a través del correo electrónico del representante comercial asignado, o a través del diligenciamiento del Formato de PQR dispuesto en la página web: www.importbiomedicos.com dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del producto. Luego de analizado el caso y de la llegada de los productos a la bodega de IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS en las mismas condiciones en que lo recibió, es decir, el producto no debe presentar indicios de uso, con sus accesorios completos y empaques originales. Para el efecto, nuestro departamento de Control de Calidad verificará el estado general del producto. Luego se realizará una nota crédito a nombre del cliente quedando el valor como saldo a favor para una próxima compra.



CONDICIONES COMERCIALES

FORMAS DE PAGO

Todos nuestros clientes deben efectuar los pagos dentro de las fechas y términos de negociación establecidos, se deben realizar por consignación o transferencia a la cuenta de IMPORTBIOMEDICOS MEDELLIN SAS, de los bancos:

BANCOLOMBIA: CUENTA DE AHORROS N° 37700021727

DAVIVIENDA: CUENTA DE AHORROS N° 392800022221

MORA EN LOS PAGOS

La mora en el pago de las obligaciones contraídas con nuestra empresa generan una mala calificación en el manejo de su crédito. La mejor referencia comercial es el buen manejo de los plazos otorgados. Si su cuenta presenta saldos pendientes por cancelar, su pedido no será tramitado.

