

# POLÍTICA DE ENTREGA Y DEVOLUCION

Estas Políticas son válidas para el sitio web **nux-lab.com** y se da por entendido que al momento de comprar cualquiera de nuestros productos o servicios el cliente acepta los términos, condiciones y políticas de entrega especificados a continuación.

## 1. RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA

Es condición indispensable que en el momento de la recepción de la mercancía se indique en el albarán que se firma al transportista, cualquier incidencia que pueda haber en el estado de la misma o del embalaje y se comunique a **NUX LABORATORIO, S. A.** dicha incidencia por e-mail a **info@nux-lab.com** en un plazo máximo de **24 horas** desde la recepción del paquete. Si el paquete presenta daños importantes con los cuales se cree que el producto pudiese haber sufrido daños deberá ser rechazado y se deberá notificar a **NUX LABORATORIO, S. A.** de forma inmediata.

## 1. RECEPCIÓN DEL SERVICIO

Es condición indispensable que se comunique a **NUX LABORATORIO, S. A.** cualquier incidencia o reclamo que se haya tenido durante o después de recibir el servicio, notificando por e-mail a **info@nux-lab.com** en un plazo máximo de **24 horas** desde la recepción del servicio.

## 2. DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

El cliente dispondrá de un plazo de **48 horas** a partir de la recepción del producto para enviar (devolver) a **NUX LABORATORIO, S. A.** cualquier reclamación en relación al producto suministrado. Después de ese plazo los productos serán considerados como conformes por el cliente. El reclamo deberá realizarse a través de **https://nux-lab.com/pages/contact**. **NUX LABORATORIO, S.A.** no se hace responsable y se reserva el derecho de rechazar posibles devoluciones en caso de mercancía en mal estado por uso indebido o daños de transporte. **RESPONSABLE DE LOS GASTOS DE ENVIO POR LA DEVOLUCION EL CLIENTE.** Solo se aceptará devolución de producto en los siguientes casos:

a) La devolución de mercancía no defectuosa como norma **SI SE ACEPTA** en casos especiales como excepción se acepta la devolución pero siempre con la previa aprobación de **NUX LABORATORIO, S. A.**, asignándole un número de "CASO" que deberá constar en el momento de la devolución.

En estos casos de devolución se aplicará un recargo por gastos de gestión y administración del **10 (%)** del valor de la mercancía. No se aceptan devoluciones por importes inferiores a **10.00 (DIEZ) (\$)**.

b) Material defectuoso al momento de la recepción del mismo: Si el material está defectuoso se deberá realizar una solicitud de en nuestra web. Una vez asignado un número de "CASO" el producto será enviado a **NUX LABORATORIO, S. A.** con su embalaje original, manuales y accesorios originales y con su correspondiente número de "CASO" visible en el exterior del embalaje.

c) Material defectuoso en período de garantía: En caso de material defectuoso dentro del periodo de garantía, se aceptará la gestión de la garantía. **SIEMPRE Y CUANDO** su embalaje original, manuales o accesorios sean devueltos de buenas condiciones. Una vez asignado un número de "CASO" el producto será enviado a **NUX LABORATORIO, S. A.** en un plazo máximo de **48 horas el área metropolitana y 72 horas para el interior del país**. En el exterior del embalaje deberá constar el número de "CASO". Pasados el tiempo estimado el "CASO" será anulado.

### 3. GARANTÍA

La garantía de todos nuestros productos es estrictamente de **NUX LABORATORIO, S. A.** y será establecida en cada uno de ellos.

### 4.- CONFIDENCIALIDAD

**NUX LABORATORIO, S. A.** garantiza la seguridad de la información de sus clientes, la cual viaja de manera encriptada a nuestro sitio seguro y es manejada de tal forma que no puede ser descifrada por agentes externos a nosotros.

## 5.- DISPONIBILIDAD Y PRECIOS

Los precios están expresados en **DOLARES**, de acuerdo al tipo de cambio referencial del día de la transacción. Así mismo podrán estar sujetos a cambio sin previo aviso.

**NUX LABORATORIO, S. A.** asegura la disponibilidad de los productos y servicios que se muestran en el portal. De presentarse una situación, de falta de disponibilidad, **NUX LABORATORIO, S. A.** informará oportunamente a sus clientes, mediante correo electrónico de nuestro Servicio al Cliente, sobre esta situación ajena a nuestro control, indicando el plazo de entrega estimada.

## 6.- HORARIOS DE SOLICITUD Y ENTREGA

El portal está disponible para solicitar sus estudios las 24 horas del día de lunes a domingo.

ENTREGA:

**NUX LABORATORIO, S. A.** realiza las entregas:

Lunes a viernes **7:00 a.m. a 5:00 p.m.** y sábados **7:00 a 1:00 p.m.** los días hábiles.

Los días feriados, nacionales y festivos dependerá del horario establecido en el laboratorio, para lo cual puede informarse en nuestra página [info@nux-lab.com](mailto:info@nux-lab.com).

El cliente acepta que deberá contar con una persona para recibir su compra en los horarios antes detallados, en el área metropolitana, la cual debe contar con una autorización de solicitante para la entrega de la misma.

En los casos de las provincias si el solicitante no retira la muestra debe enviar nota de autorización con copia de su cedula con la persona que retirara.

**NUX LABORATORIO, S. A.** no aceptará como compromiso horarios especiales que el cliente escriba en los campos del formulario de pedido y sólo atenderá como compromiso lo indicado en este documento.

El cliente acepta que independientemente del horario de compras la entrega será enviada en los horarios antes detallados.

IMPORTANTE: Los pedidos de compra hechos por internet en el día domingo serán procesados al siguiente día inmediato laborable.

#### 7.- PAGOS

El cliente se obliga a pagar / liquidar/ cancelar el pedido de compra realizado por el portal **NUX LABORATORIO, S. A.** en su totalidad.

El tipo de pago es con tarjeta de crédito **VISA Y MASTER CARD**

**NUX LABORATORIO, S. A.** está afiliado al servicio Verified by Visa y Master Security Code para así ofrecerle a sus clientes la mayor seguridad y confianza posibles al realizar sus pagos online. **(SOLO SI APLICA)**

#### 8.- POLITICAS DEL PEDIDO

El cliente deberá proporcionar los datos completos del domicilio del destinatario. En caso el cliente no tenga la dirección completa, se podrá apoyar al cliente a buscar la dirección, siempre y cuando ésta sea un domicilio de negocio, empresa o lugares que por su naturaleza comercial, de asistencia o gubernamental sean de interés público, debiendo para estos efectos el cliente proporcionar como mínimo el teléfono y correo electrónico y nombre del contacto.

**NUX LABORATORIO, S. A.** se reserva el derecho de no entregar información al cliente en caso éste haya incurrido en entrega de información parcial o engañosa de su identidad.

#### 9.- POLITICAS DE ENTREGA.

**NUX LABORATORIO, S. A.** hace entregas dentro del **área metropolitana** con un servicio de puerta a puerta y en las provincia en el interior de país se realiza en los puntos de entrega de flete dependiendo del flete utilizado.

El cliente se obliga a proporcionar la información necesaria del destinatario para efectuar la entrega del producto solicitado. Cualquier error o falta de información al respecto, será de entera responsabilidad del cliente, el cual asumirá sus costos.

El tiempo estimado de entrega es de **24 horas** en el área metropolitana y **en la provincia dependerá del servicio del flete utilizado el cual no debe exceder de 72 horas de días hábiles.**

## 10.- CANCELACIONES

Las cancelaciones estarán basadas dependiendo del proceso del estudio:

- **Antes de enviar la muestra:** El cliente asume los cargos administrativos por la utilización del portal y envió, el cual será del 5% del costo del estudio.
- **Muestra enviada sin la realización del estudio:** Para este caso el cliente debe notificar la cancelación en un periodo no mayor de tres (3) horas una vez es enviada la muestra, así mismo el cliente asume los cargos administrativos más el costo del flete, el cual corresponde al 10% del costo del estudio.
- **Las cancelaciones posteriores al procedimiento:** El cliente deberá asumir la totalidad del costo y tiene la opción de indicar si desea a no el envío de resultado (esta notificación debe ser por escrito en el portal donde estableció la solicitud, adicional a una llama telefónica al número (+507) 6644-6299 ó (+507) 373-5839.

Cabe destacar que esto costo se deben a los costos adicionales asociados con el procesamiento de la muestra y la asignación de recursos.

Para anular su pedido de compra o alguno de los artículos del mismo, el cliente deberá ponerse en contacto con nosotros a través del Centro de Servicio al Cliente, al correo electrónico **info@nux-lab.com** llenar el <https://nux-lab.com/pages/contact> y realizar una llamada telefónica al número (+507) 6644-6299 ó (+507) 373-5839.

**Excepciones:** Los costos de las cancelaciones serán evaluada por NUX LABORATORIO, S. A. dependiendo de la circunstancia que motiva dicha cancelación.

## 11.- LÍMITE Y RESPONSABILIDAD

Uso de tarjetas sin autorización del dueño o robadas.

No nos hacemos responsables por compras hechas con tarjetas de crédito sin autorización previa del dueño o robadas; entendiéndose que la persona que realiza la compra está plenamente facultada para realizar la transacción y que, por lo tanto, no podemos negarnos a tramitarla. El realizar transacciones por internet sin el consentimiento previo del dueño o con tarjetas robadas se constituye un fraude el cual está penado por la legislación panameña.

Pago no reconocido por desacuerdos con el servicio o desconocimiento de la forma de cobro

Enviamos información vía correo electrónico a nuestros clientes respecto a nuestros proveedores del pago de tarjeta de crédito. Estamos afiliados a una Institución Financiera con altos estándares a nivel regional, lo cual nos provee del cobro con tarjetas de crédito, fungiendo como su única responsabilidad la de ser un agente de cobro seguro para nuestros clientes con el banco emisor de la tarjeta. Se le informa que en su estado de cuenta aparecerá el cobro de la compra bajo el nombre de **NUX LABORATORIO, S. A.**

No aceptamos bajo ninguna circunstancia, cualquier pago no reconocido por parte del cliente por la falta de conocimiento de la forma de cobro o por desacuerdos con la entrega. El hecho de establecer una reclamación con el banco, desconociendo con esto su compra, implica una sospecha de fraude potencial; por lo que con la información del pedido, firma de recepción del pedido por parte del destinatario, se tendrán suficientes pruebas para sustentar el reclamo que se interponga. Será entonces de vital importancia que el cliente se ponga siempre en contacto con nosotros para aclarar cualquier punto.

## 12.- PROTECCION AL CONSUMIDOR

Nos comprometemos a acatar lo dispuesto por la Ley de Protección y Defensa del Consumidor y los lineamientos en cuanto a política de privacidad.

### 13.- NO PREVISTOS

Cualquier situación no prevista en estas políticas, serán resueltas por nuestro Centro de Servicio al Cliente. En todo momento se verificará bajo la filosofía de máxima satisfacción del cliente, el cumplimiento de nuestros acuerdos, bajo el entendimiento que existirán agentes externos a nosotros que nos impedirán cumplir con nuestro propósito.