



### Términos y Condiciones Generales de Venta Polco S.A.S.

#### Condiciones de garantía Venta en Plaza

Polco SAS ofrece una garantía por defectos de fabricación conforme a las condiciones de garantía establecidas por el fabricante que ocurran y sean debidamente comunicados a Polco S.A.S. dentro del periodo de garantía. Las condiciones de garantía del fabricante se podrán encontrar en el sitio web [www.polco.com.co](http://www.polco.com.co)

El período de garantía comienza a partir de la fecha de entrega del equipo. El tiempo de garantía está estipulado por el fabricante y se indica en la cotización generada por Polco S.A.S.

El servicio de garantía se realizará a opción del fabricante, ya sea por reparación, reemplazo de partes defectuosas o cambio del dispositivo. Los componentes defectuosos sustituidos durante la reparación quedarán a disposición del fabricante.

Los mismos períodos de garantía que se especifican para una correspondiente parte nueva, aplican a las partes que se reemplacen o reparen dentro de los períodos de garantía estipulados por el (los) fabricante(s). Sin embargo, el reemplazo o reparación de una parte no extiende el período de garantía del sistema completo

Es responsabilidad del Comprador conservar el empaque original de los equipos por el período de la garantía con el fin de recibirlos en correcto estado en caso que deban ser enviados al Taller de Servicio de Polco S.A.S. o al fabricante en el exterior.

La garantía excluye cualquier daño causado por inexperiencia, impericia o violación de las instrucciones impartidas por el fabricante o Polco S.A.S. en el manejo y cuidado apropiado del (los) equipo(s). También se excluyen las fallas causadas por la red eléctrica.

Es responsabilidad del Comprador garantizar las condiciones técnicas, físicas y ambientales para la instalación del (los) equipo(s). Las condiciones de instalación son suministradas con anterioridad por Polco S.A.S. Si el Comprador solicita una actividad de instalación y las condiciones anteriormente mencionadas no se cumplen, no se realizará la actividad y se procederá a cobrar al Comprador el valor de la visita realizada.

En Consumibles, Repuestos y Accesorios, Polco SAS ofrece una garantía por defectos de fabricación, para las partes que sean adquiridas a Polco S.A.S. y sean instaladas por Ingenieros del nuestro Departamento de Servicio conforme a las condiciones de garantía establecidas por el fabricante. Si esas partes no

son adquiridas a Polco S.A.S. o son instaladas por personal ajeno al de Polco SAS, no se asumirá garantía sobre ellas ni sobre los daños que se causen al equipo. Las condiciones de garantía del fabricante se podrán encontrar en el sitio web [www.polco.com.co](http://www.polco.com.co)

Consumibles, Repuestos y Accesorios con vida de almacenamiento limitada y rotura de vidrio, en caso de electrodos u otras piezas de vidrio, están excluidos de la garantía. Los vidrios utilizados en estos dispositivos son productos de muy alta calidad; generalmente el rompimiento de estos vidrios sólo puede ser causado por influencias externas. Por esto, en principio sólo existirán fundamentos para el reclamo de garantía si se puede comprobar que definitivamente no ha existido influencia externa o mal manejo de parte del comprador, sino que se trata de un defecto en el material o la manufactura.

Deficiencias en Consumibles, Repuestos y Accesorios que resulten por circunstancias que no sean responsabilidad del fabricante ni de Polco S.A.S. tales como almacenamiento, uso incorrecto, etc., están excluidas específicamente de la garantía.

Cualquier desgaste en componentes rotatorios o con esfuerzo dinámico, incluyendo componentes electrónicos con estrés mecánico, están excluidos de la garantía, al igual que cualquier daño que haya surgido debido a partículas externas (por ejemplo, metales).

Las piezas de desgaste especificadas en las instrucciones operativas están excluidas de la garantía.

Se reconoce que algunas partes, por su naturaleza podrían no funcionar por el periodo de garantía aplicable al producto. Por lo tanto, específicamente excluidos de la garantía en el presente documento son los siguientes: las columnas de cromatografía, filamentos, fuentes de energía, lámparas, lubricantes, tubos de amplificador de potencia, tubos de grafito, celdas de muestra, cámaras de quemadores y horno, nebulizadores, y otras piezas similares referenciadas en el manual de operación del Producto aplicable.

No se hace ninguna garantía con respecto a producto usado, reconstruido, restaurado o de segunda mano.

La garantía no cubre pérdidas, daños, o defectos resultantes de: transporte a las instalaciones del Comprador, mantenimiento incorrecto o inadecuado por parte del Comprador, software o interfaces suministrados por el Comprador, modificación no autorizada o mal uso de parte del Comprador, operación fuera de especificaciones ambientales para el Producto, o preparación o mantenimiento de sitio incorrecto.



El tiempo de entrega de Consumibles, Repuestos y Accesorios está sujeto a la disponibilidad de los mismos de parte del fabricante y a las condiciones de envío. El tiempo de entrega puede mejorarse si se importa vía Correo Expreso. Esta alternativa disminuye el tiempo de transporte a Colombia y es independiente del tiempo de entrega del fabricante. El Correo Expreso tiene un cargo adicional que será informado al Contratante para su autorización.

El valor de venta de Consumibles, Repuestos y Accesorios no incluye el costo de su instalación por parte de un Ingeniero/Químico de Polco S.A.S.

Para equipos discontinuados la entrega de Consumibles, Repuestos y Accesorios que se encuentren contratados está sujeta a la disponibilidad por parte del (los) proveedor(es).

El Comprador será responsable por todos los cobros de reabastecimiento [restocking], en caso de que Productos devueltos al Vendedor no sean defectuosos, y estén de acuerdo con estos términos. Estos cobros incluyen cargo por restocking, gastos de importación y exportación, transportes, etc. No se acepta reabastecimiento [restocking] de material con fecha de vencimiento.

### Condiciones de garantía Venta Directa

Como importador directo el Comprador asume todas las responsabilidades que el Inconterm de negociación determine; por lo tanto es responsable de todas las actividades que se generen durante el proceso de importación.

En un proceso de compra directa Polco S.A.S. actúa como canal de comunicación entre el Comprador y el proveedor internacional debido a la representación de la cual es responsable para el territorio nacional. Como intermediario, Polco S.A.S. está en la obligación de garantizar al Comprador en el territorio representado, el flujo continuo y permanente de información, mientras el proveedor realiza el envío de la mercancía desde su bodega en origen. A partir de este momento, toda la comunicación será responsabilidad del Comprador con el agente de aduana que se haya encargado de la operación.

Polco S.A.S. no es responsable por daños, garantías y problemas causados en la logística internacional debido a que la negociación fue directa y Polco S.A.S. actúa como mediador.

En el caso que alguna pieza presente defectos de fábrica, Polco SAS se encargará de realizar la respectiva reclamación al fabricante. Es responsabilidad del Comprador cumplir con las condiciones de reclamación en garantía estipuladas por el fabricante. Las condiciones de garantía del fabricante se podrán encontrar en el sitio web [www.polco.com.co](http://www.polco.com.co)

Para efectos de reclamación en garantía, es el Comprador quien debe realizar el proceso de exportación del material defectuoso e importación del nuevo, incluyendo toda la logística y costos que esto implique (transportes, agente de aduana, seguros, etc.).

Es responsabilidad del Comprador conservar el empaque original del (los) equipo(s) por el período de la garantía con el fin de recibirlo(s) en correcto estado en caso que deban ser enviados al Taller de Servicio de Polco S.A.S. o al fabricante en el exterior.

Polco S.A.S. tramitará reclamaciones en garantía al fabricante una vez el Comprador indique a Polco S.A.S. una cuenta de Courier o autorice el pago del flete contra entrega de la(s) parte(s) solicitada(s) en garantía.

En Consumibles, Repuestos y Accesorios, Polco SAS ofrece una garantía por defectos de fabricación, para las partes que sean adquiridas a Polco S.A.S. y sean instaladas por Ingenieros del nuestro Departamento de Servicio conforme a las condiciones de garantía establecidas por el fabricante. Si esas partes no son adquiridas a Polco S.A.S. o son instaladas por personal ajeno al de Polco SAS, no se asumirá garantía sobre ellas ni sobre los daños que se causen al equipo. Las condiciones de garantía del fabricante se podrán encontrar en el sitio web [www.polco.com.co](http://www.polco.com.co)

Consumibles, Repuestos y Accesorios con vida de almacenamiento limitada y rotura de vidrio, en caso de electrodos u otras piezas de vidrio, están excluidos de la garantía. Los vidrios utilizados en estos dispositivos son productos de muy alta calidad; generalmente el rompimiento de estos vidrios sólo puede ser causado por influencias externas. Por esto, en principio sólo existirán fundamentos para el reclamo de garantía si se puede comprobar que definitivamente no ha existido influencia externa o mal manejo de parte del comprador, sino que se trata de un defecto en el material o la manufactura.

Deficiencias en Consumibles, Repuestos y Accesorios que resulten por circunstancias que no sean responsabilidad del fabricante ni de Polco S.A.S. tales como almacenamiento, uso incorrecto, etc., están excluidas específicamente de la garantía.

Cualquier desgaste en componentes rotatorios o con esfuerzo dinámico, incluyendo componentes electrónicos con estrés mecánico, están excluidos de la garantía, al igual que cualquier daño que haya surgido debido a partículas externas (por ejemplo, metales).

Las piezas de desgaste especificadas en las instrucciones operativas están excluidas de la garantía.



Se reconoce que algunas partes, por su naturaleza podrían no funcionar por el período de garantía aplicable al producto. Por lo tanto, específicamente excluidos de la garantía en el presente documento son los siguientes: las columnas de cromatografía, filamentos, fuentes de energía, lámparas, lubricantes, tubos de amplificador de potencia, tubos de grafito, celdas de muestra, cámaras de quemadores y horno, nebulizadores, y otras piezas similares referenciadas en el manual de operación del Producto aplicable.

No se hace ninguna garantía con respecto a producto usado, reconstruido, restaurado o de segunda mano.

La garantía no cubre pérdidas, daños, o defectos resultantes de: transporte a las instalaciones del Comprador, mantenimiento incorrecto o inadecuado por parte del Comprador, software o interfaces suministrados por el Comprador, modificación no autorizada o mal uso de parte del Comprador, operación fuera de especificaciones ambientales para el Producto, o preparación o mantenimiento de sitio incorrecto.

El tiempo de entrega de Consumibles, Repuestos y Accesorios está sujeto a la disponibilidad de los mismos de parte del fabricante.

El valor de venta de Consumibles, Repuestos y Accesorios no incluye el costo de su instalación por parte de un Ingeniero/Químico de Polco S.A.S.

Para equipos discontinuados la entrega de Consumibles, Repuestos y Accesorios que se encuentren contratados está sujeta a la disponibilidad por parte del (los) proveedor(es).

El Comprador será responsable por todos los cobros de reabastecimiento [restocking], en caso de que Productos devueltos al Vendedor no sean defectuosos, y estén de acuerdo con estos términos. Estos cobros incluyen cargo por restocking, gastos de importación y exportación, transportes, etc. No se acepta reabastecimiento [restocking] de material con fecha de vencimiento.

### **Condiciones de garantía Servicio Mantenimiento Preventivo/Correctivo**

El mantenimiento preventivo es un servicio que permite prevenir el deterioro del equipo, asegurar su operatividad, evitar que se produzca una no conformidad, alcanzar un mayor grado de confiabilidad y disminuir el mantenimiento correctivo con todo lo que éste representa. Es indispensable para hacer el mantenimiento preventivo, que el (los) equipo(s) se encuentre(n) operando correctamente. Si el (los) equipo(s) no se encuentran operativos Polco S.A.S. se reserva el derecho de realizar o no el servicio de mantenimiento preventivo contratado.

En caso de no poder realizarse el servicio contratado por razones ajenas a Polco S.A.S. se informará al Contratante y se procederá con un nuevo proceso de oferta conforme al servicio requerido. El Contratante asumirá la totalidad de los costos asociados a la visita realizada por del Ingeniero/Químico de Polco S.A.S.

La garantía en la prestación del servicio no cubre avería de componentes electrónicos, mecánicos, neumáticos, hidráulicos, conexos o complementarios que se presenten durante la prestación del servicio o con posterioridad a éste que no se encuentre asociada a una intervención incorrecta por parte del ingeniero de Polco S.A.S que ejecute el procedimiento de servicio.

La garantía no cubre averías asociadas a procedimientos incorrectos de parte del usuario del (los) equipo(s).

La garantía no cubre piezas de desgaste o consumibles propios de la operación del (los) equipo(s).

La garantía no cubre reclamaciones relacionadas con metodologías de aplicación a menos que éstas se encuentren relacionadas con una intervención incorrecta de parte del ingeniero de Polco S.A.S que ejecute el procedimiento de servicio.

Polco S.A.S. dispone de ingenieros y químicos entrenados y experimentados para la realización de los procedimientos de mantenimiento conforme a los procedimientos estándar del fabricante, buscando prestar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades del Contratante. Estos procedimientos contienen riesgos implícitos que pueden generar fallas en los equipos que inicialmente no existían o no habían sido diagnosticadas. Estas fallas pueden requerir nuevas intervenciones no contempladas previamente. Si se requiere de una nueva intervención, el costo de la misma será discutido con el Contratante previo a cualquier intervención.

Durante los procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo es posible que tras instalar Consumibles, Repuestos y Accesorios previamente recomendados se detecten fallas adicionales, no ocasionadas por el procedimiento. En estos casos Polco S.A.S. informará al Contratante para proceder con las acciones correctivas. En algunos de estos casos se requerirá de Consumibles, Repuestos y Accesorios adicionales al igual que una nueva visita de servicio cuyo costo adicional será discutido con el Contratante.

La visita de mantenimiento preventivo no incluye entrenamientos, capacitaciones, montaje, creación o corrección de métodos y/o aplicaciones químicas a menos que se encuentren estipulados en la oferta comercial y hayan sido contratados por medio de una orden de compra y/o contrato de servicio técnico.



Si durante el mantenimiento se detecta que alguna pieza de vidrio corre el riesgo de quebrarse debido a su deterioro, el Ingeniero/Químico de Polco S.A.S. informará del evento al Contratante, quien autorizará por escrito continuar con el trabajo. Posterior a esto Polco S.A.S. no asume responsabilidad si la pieza termina quebrándose.

Polco S.A.S. no prestará servicio a equipos que se encuentren fuera de una orden de compra y/o contrato de servicio técnico.

Para los equipos de modelos discontinuados por el fabricante y para los cuales no se dispone de repuestos originales, Polco S.A.S. no asume ninguna responsabilidad si el (los) equipo(s) no queda(n) operativo(s) una vez se realice el servicio de mantenimiento. En estos casos, el Departamento Comercial de Polco S.A.S. presentará al Contratante el (los) nuevo(s) modelo(s) que reemplaza(n) el (los) equipo(s) en mención.

Para equipos discontinuados la entrega de Consumibles, Repuestos y Accesorios que se encuentren contratados está sujeta a la disponibilidad por parte del (los) proveedor(es).

En caso de no emplearse Consumibles, Repuestos y Accesorios inicialmente recomendados por un Ingeniero/Químico de Polco S.A.S. para la ejecución del servicio de mantenimiento correspondiente, se realizará una nota crédito a favor del Contratante siempre y cuando se conserven los empaques originales de los materiales. Esta nota crédito se abonará a un próximo servicio posventa por parte de Polco S.A.S.

En caso de presentarse una reclamación por la prestación de un servicio de mantenimiento preventivo o correctivo, Polco procederá con la atención de dicha reclamación. Si se detecta que la reclamación no corresponde a un defecto de fabricación de Consumibles, Repuestos o Accesorios o a un procedimiento indebido de un Ingeniero/Químico de Polco S.A.S., se procederá a cobrar al Contratante el valor de la visita realizada.

Para los equipos enviados al taller de Polco S.A.S. en la ciudad de Medellín, el Comprador asume todos los costos de transporte y seguros de todos los trayectos que se presenten entre el lugar de origen y el taller de Polco S.A.S.

El tiempo de entrega de un equipo sujeto a mantenimiento en el taller de Polco S.A.S. depende del estado del equipo y la disponibilidad de Consumibles, Repuestos o Accesorios en el almacén de Polco S.A.S. Este tiempo puede variar entre ocho y sesenta días calendario una vez recibida una orden de compra por el servicio y aquellos Consumibles, Repuestos o Accesorios requeridos.

Para los equipos enviados al taller de Polco S.A.S. en la ciudad de Medellín, en caso de no ser aprobada la cotización de mantenimiento preventivo/correctivo por parte del Comprador, Polco S.A.S. enviará una factura que incluye el costo de inspección y diagnóstico, valor de embalaje, fletes y seguro.

Para los equipos enviados al taller de Polco S.A.S. en la ciudad de Medellín, Polco S.A.S. no es responsable por daño, pérdida o robo si transcurridos quince días calendario desde la ejecución del servicio contratado, o la no aceptación de la cotización emitida tras su inspección y diagnóstico, el (los) equipo(s) no son retirados del taller de Polco S.A.S. Adicionalmente Polco S.A.S. cobrará un cargo adicional correspondiente a bodegaje.