

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

Los productos adquiridos o recibidos en virtud de estos términos y condiciones no pueden venderse, entregarse, exportarse ni transmitirse, ya sea directamente o a través de terceros, a territorios, entidades o personas sujetas a sanciones impuestas por organizaciones internacionales (ej. las Naciones Unidas, la OSCE y la Unión Europea). El Comprador que realiza el pedido acepta cumplir con todas las leyes, restricciones y regulaciones de exportación aplicables.

Condiciones de Garantía Venta en Plaza

Polco S.A.S. ofrece una garantía por defectos de fabricación que ocurran y le sean debidamente comunicados dentro del periodo de garantía, conforme a las condiciones de garantía establecidas por cada uno de los fabricantes representados. Las condiciones de garantía del fabricante se podrán encontrar en la sección "Términos y Condiciones" de nuestro sitio web www.polco.com.co.

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

El Comprador debe informar a Polco S.A.S. inmediatamente reciba la mercancía, sobre irregularidades en el estado físico de ésta, tales como golpes en la unidad de empaque, rotura del sello de despacho, apertura de la caja, etc. que comprometan de forma significativa su funcionalidad. No habrá lugar a reclamaciones posterior a la recepción de los productos. Para el adecuado trámite de su solicitud, se debe enviar un correo electrónico a calidad.polco@polco.com.co, con la descripción de la irregularidad, acompañado de evidencia fotográfica y/o videos que soporten la(s) anomalía(s) encontrada(s).

Las cajas de los equipos llevan un sello que advierte que solo se debe abrir en presencia del técnico autorizado por Polco S.A.S. para la instalación, si en la inspección del contenido de la caja se identifica alguna anomalía, se debe reportar inmediatamente, detallando: marca, referencia/modelo, cantidad y descripción de la irregularidad, acompañado de evidencia fotográfica y/o videos que soporten la(s) anomalía(s) encontrada(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 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 remplazo 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 de 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 o mal almacenamiento de equipo o partes.

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.

Polco S.A.S. se compromete a instalar el equipo/sistema en el lugar designado por el Comprador durante la negociación, si el sitio de la instalación es cambiado posterior a la recepción de contrato/orden de compra, y se encuentra ubicado en una ciudad/municipio diferente a la inicial, el servicio de instalación y capacitación tendrá un costo que corresponderá a los gastos que se deriven del desplazamiento del ingeniero a la nueva zona. Polco S.A.S. tendrá la potestad de reagendar la instalación en un lapso de 30 días. En caso de que no sea posible realizar esta actividad por causas asociadas al Comprador, se procederá con la facturación de la Orden de Compra y se firmará un compromiso de instalación para ejecutar la actividad una vez el Comprador haya cumplido con los requisitos completos.

Toda instalación de equipos realizada por Polco S.A.S. entrega un certificado de capacitación sobre cuidados básicos, mantenimientos preventivos de usuario, kits de mantenimientos, operación básica. Los equipos solo deben ser operados por personal capacitado, el no cumplimiento de esta condición puede ocasionar la pérdida de garantía del equipo.

La garantía de los equipos está condicionada a la realización de un mantenimiento preventivo por cada año de uso, estos mantenimientos preventivos tendrán un costo que deberá ser respaldado con una orden de compra o contrato, a menos que se especifique por escrito alguna otra condición.



Para la prestación del servicio de mantenimiento preventivo durante el período de garantía de los equipos, el Contratante debe garantizar el suministro de los "kits de mantenimiento" recomendados por el fabricante. La no realización de los mantenimientos preventivos o no suministro de los "kits de mantenimiento", serán causales de pérdida de garantía del equipo.

En consumibles, repuestos y accesorios, Polco S.A.S. ofrece una garantía por defectos de fabricación, para las partes que sean adquiridas a Polco S.A.S. y sean instaladas por ingenieros de nuestro Departamento de Soporte Técnico 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 S.A.S., no se asumirá garantía sobre ellas ni sobre los daños que se causen al equipo.

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.

En el caso de accesorios como cartuchos y prefiltros asociados a los sistemas de purificación de agua, Polco S.A.S. no otorgará garantía alguna debido a que la vida útil y buen funcionamiento de estos dependen de la calidad de agua de ingreso, lo cual no es una variable controlable por Polco S.A.S y/o el fabricante.

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: 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 estos por parte del fabricante y a las condiciones de envío. El tiempo de entrega puede mejorarse si se importa vía correo expreso (modalidad courier). 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 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).

Condiciones de Garantía Venta Directa

Como importador directo, el Comprador asume todas las responsabilidades que el Incoterm 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 de que alguna pieza presente defectos de fábrica, Polco S.A.S. 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.

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 de 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 S.A.S. ofrece una garantía por defectos de fabricación, para las partes que sean adquiridas a Polco S.A.S. y sean instaladas por ingenieros de nuestro Departamento de Soporte Técnico 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 S.A.S., no se asumirá garantía sobre ellas ni sobre los daños que se causen al equipo.

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.

La garantía no aplica a producto usado, reconstruido, restaurado o de segunda mano.

La garantía no cubre pérdidas, daños, o defectos resultantes de: 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 estos por parte del fabricante y a las condiciones de envío. El tiempo de entrega puede mejorarse si se importa vía correo expreso (modalidad courier). 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 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).



Toda instalación de equipos realizada por Polco S.A.S. entrega un certificado de capacitación sobre cuidados básicos, mantenimientos preventivos de usuario, kits de mantenimientos, operación básica. Los equipos solo deben ser operados por personal capacitado, el no cumplimiento de esta condición puede ocasionar la pérdida de garantía del equipo.

Política de devoluciones

Toda devolución de un producto debe ser solicitada y argumentada por correo electrónico a calidad.polco@polco.com.co. Las devoluciones solo aplican a los productos inventariados en Polco S.A.S., que no hayan sido utilizados, que estén en condiciones de buen estado, originales desde fábrica, y con sus empaques originales. Únicamente la Gerencia Comercial o la Gerencia General de Polco S.A.S. pueden autorizar una devolución de un cliente.

Son causales aplicables de esta política:

- Que el producto o la cantidad enviada no correspondan a lo descrito en la orden de compra/contrato del comprador.
- Defecto del producto generado en fabrica.
- Solicitud errada por parte del comprador.
- Ítem fuera de especificación técnica.

Esta política de devoluciones no aplica para productos que no están vigentes en el portafolio del fabricante, productos personalizados y/o modificados a solicitud del Comprador, productos solicitados a Polco S.A.S bajo aprobación del Comprador, con compra local tales como: computadoras, impresoras, incubadoras, etc. Como también productos no inventariados (productos exclusivos con importación por encargo), productos vencidos y/o próximos a vencer.

Condiciones de Política de devoluciones

- El Comprador cuenta con 10 días hábiles a partir de la entrega del producto para presentar ante Polco S.A.S la solicitud de devolución. Dicha devolución está sujeta a discreción de la compañía teniendo en cuenta las condiciones previamente descritas y el análisis de la causal de la devolución.
- El canal de solicitud debe ser mediante correo formal al asesor comercial de la zona con copia al correo calidad.polco@polco.com.co.



Confirmando los siguientes datos: número de pedido, referencia de producto, nombre del producto, cantidad(es), motivo de la devolución, reporte fotográfico del producto y cotización asociada a la compra.

- Polco S.A.S. es autónomo de realizar la verificación y tomar el tiempo necesario para validar, aceptar y/o rechazar la solicitud por parte del Comprador.
- Una vez autorizada la devolución se enviarán por correo electrónico las instrucciones que debe seguir el Comprador para devolver el producto, las condiciones y la dirección a donde deberá ser enviado.
- Si no cumple con las condiciones de devolución, será notificada la no aceptación de la devolución a través del correo electrónico y el asesor comercial de la zona.
- El envío del producto debe hacerse de manera idónea. El producto debe mantener el empaque original, protegido de condiciones adversas y con la documentación completa como instructivos, manuales y/o insertos del producto.
- Polco S.A.S. se abstiene de recibir productos mano a mano y/o envíos que no cumplan con las condiciones y aprobaciones previas por parte de la Gerencia General o Gerencia Comercial, tal como se describe en este documento.
- En el caso de ser una devolución por causal "Solicitud errada por parte del comprador", los costos de fletes y costos asociados serán cubiertos por parte del Comprador.
- Esta política no afecta a los derechos del comprador de devolver productos que presentan averías o que no están conforme a la calidad y funcionamiento según las especificaciones durante el período de garantía acorde a los términos de cada fabricante representado por Polco S.A.S.
- Polco S.A.S. no maneja política de devolución de dinero, razón por la cual esta política está orientada a cambios, devoluciones y/o notas crédito para futuras compras. Una vez la solicitud haya sido aprobada.



Nota: cualquier producto sobrante de un servicio es propiedad del Comprador o Polco S.A.S. según corresponda, está prohibido para cualquier integrante de Polco S.A.S. recibir a título personal cualquier artículo que cumpla con esta descripción. Estos productos deben ser tramitados como una devolución, con su respectivo trámite documental.

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.

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 de Servicio de Polco S.A.S.

El periodo de garantía tiene una duración de hasta 2 meses calendario a partir de la fecha de la prestación del servicio (registrada en el Acta de Entrega-ADE). Para hacer uso de ésta, el Contratante deberá notificar al correo electrónico calidad.polco@polco.com.co el problema presentado por el (los) equipo(s), describiendo en detalle el error, adjuntado pruebas de este (fotos y/o videos) e indicando modelo(s) y número(s) de serial de la(s) unidad(es) afectada(s).

La garantía en la prestación del servicio no cubre avería de componentes electrónicos, mecánicos, neumáticos, hidráulicos, conexos o complementarios, 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 entrenados y experimentados para la realización de los procedimientos de mantenimiento conforme con 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 habíansido diagnosticadas. Estas fallas pueden requerir nuevas intervenciones no contempladas previamente. Si se requiere de una nueva intervención, el costo de esta 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.

Toda visita de mantenimiento preventivo o correctivo dejará identificado el equipo con un sello de seguridad; la garantía del servicio se pierde automáticamente si los sellos de seguridad se encuentran rotos, manipulados, sobre-etiquetados, remarcados o removidos.

Si durante el mantenimiento se detecta que alguna pieza de vidrio corre el riesgo de quebrarse debido a su deterioro, el ingeniero 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.

Todo servicio prestado por el personal de Polco S.A.S. debe estar asociado a 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 descontinuados 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 presentarse una reclamación por la prestación de un servicio de mantenimiento preventivo o correctivo, Polco S.A.S. 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 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 las ciudades de Medellín y/o Bogotá, 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.

En caso de que el cliente requiera asistencia en la adecuación y embalaje del sistema, Polco S.A.S. ofrecerá el servicio acorde a las tarifas vigentes y según disponibilidad del personal en la zona.

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 tardar hasta 75 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 las ciudades de Medellín y/o Bogotá, 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 las ciudades de Medellín y/o Bogotá, Polco S.A.S. no se hace responsable por daño, pérdida o robo si transcurridos 15 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 por concepto de bodegaje a partir del día 16, el cual corresponderá el 0.2% del valor comercial del equipo, por cada día calendario adicional.



Versión	Fecha	Razón de Cambio
01	08/05/2020	Creación del documento.
02	26/03/2021	Especificación lugar de instalación y fecha máxima de instalación (párrafo 3 - página 2). Modificación tiempo de garantía de los mantenimientos (párrafo 2 - página 7).
03	28/06/2023	Inclusión responsabilidad del Comprador si llegara a vender, entregar, exportar o transmitir los productos a territorios, entidades o personas sancionados por organizaciones internacionales (párrafo 1 - página 1).
04	11/03/2024	Se modifica el correo de recepción de garantías y reporte de novedades en la entrega de productos. Se especifica el paso a paso de la política de devoluciones.

Elabora	Revisa	Aprueba
Gerencia de Soporte Técnico	Gerencia General	Gerencia General

