

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA, GARANTIAS Y DEVOLUCIONES

ST-L002 V.5

DISPOSICIONES GENERALES

Los productos adquiridos o recibidos bajo los presentes términos y condiciones no podrán ser vendidos, entregados, exportados ni transferidos, ya sea de forma directa o a través de terceros, a territorios, entidades o personas que se encuentren sujetas a sanciones impuestas por organizaciones internacionales, tales como las Naciones Unidas, la OSCE o la Unión Europea. El Comprador declara aceptar y cumplir todas las leyes, restricciones y regulaciones de exportación que resulten aplicables.

CONDICIONES DE GARANTIA VENTA EN PLAZA

POLCO S.A.S. ofrece garantía por defectos de fabricación que se presenten y sean debidamente reportados durante el período de garantía, conforme a las condiciones definidas por cada fabricante representado. Las condiciones de garantía pueden consultarse en la sección 'Términos y Condiciones' de nuestro sitio web www.polco.com.co.

La garantía inicia a partir de la fecha de facturación. Su duración está determinada por el fabricante y se indica en la cotización emitida por POLCO S.A.S.

Para ventas bajo Incoterm DDP ('venta en plaza'), el tiempo de entrega es de 75 días, excepto para equipos de las marcas Erweka y StakPure, cuyo tiempo es de 120 días, contados desde la aceptación de la orden de compra o la legalización del contrato. Estos plazos incluyen instalación y capacitación, si están contempladas en la negociación.

Para repuestos y accesorios bajo DDP, el tiempo de entrega es de 60 días, y para Erweka y StakPure, de 90 días. La instalación de estos requiere haber contratado el servicio correspondiente, el cual se agenda dentro de los 15 días calendario tras la notificación de recepción.

Las cotizaciones en dólares bajo DDP se facturan en pesos colombianos con la TRM del día de facturación.

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.

Para el caso que se presente una falla con el equipo instalado, inicialmente se dará atención vía telefónica con Soporte Técnico para tener mayor claridad sobre el problema que esté presentando, en esa llamada se determinará el próximo paso a seguir. En las ciudades Bogotá, Cali y Medellín, en caso de ser necesario, personal de soporte técnico de Polco S.A.S se trasladará a las instalaciones del cliente para hacer un diagnóstico del equipo, para el resto del país el equipo deberá ser enviado a nuestra oficina principal en Medellín. Los gastos de traslado y seguro serán asumidos por Polco S.A.S. Una vez se tenga el diagnóstico del equipo, se procederá a enviar a fábrica las respectivas evidencias para la evaluación y aprobación (en caso de que aplique) de la garantía correspondiente. Dependiendo de la falla que se presente la garantía podría ser, cambio de partes o sustitución completa del equipo, para ambos casos los gastos asociados serán asumidos por Polco S.A.S.

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 del 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.

POLCO S.A.S. prestará el servicio de instalación según las políticas de la compañía. Si por razones atribuibles al cliente no es posible realizar la instalación en la fecha programada, POLCO S.A.S. no asumirá responsabilidad por retrasos, realizando la facturación conforme a los términos pactados en el contrato o en la orden de compra, sin que la instalación pendiente afecte los plazos y las condiciones de pago.

Se recomienda al cliente validar y corroborar las condiciones de instalación previamente compartidas por POLCO S.A.S y firmadas por el comprador para asegurarse de que cumple con todo lo necesario para la instalación en las fechas estipuladas.

En caso de que el comprador lo solicite, se firmará un compromiso de instalación para ejecutar la actividad una vez el Comprador haya cumplido con los requisitos de instalación completos.

PARÁGRAFO: En el evento en que se modifique la fecha de instalación programada por razones ajenas a POLCO S.A.S, no se generará la obligación de modificar las vigencias de las pólizas o garantías otorgadas por dicha empresa en el contrato.

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 GARANTIA VENTA DIRECTA

En ventas bajo modalidad de importación directa (EXW o CIP), el Comprador asume todas las obligaciones establecidas por el Incoterm negociado, incluyendo actividades logísticas y aduaneras.

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 caso de presentarse defectos de fábrica, POLCO S.A.S. gestionará la reclamación ante el fabricante, pero el Comprador deberá cumplir con las condiciones del fabricante, y asumir el proceso de exportación del material defectuoso e importación del reemplazo, incluyendo logística y costos.

Para las ventas de equipos bajo los términos incoterm EXW (Ex Works) o CIP (Carriage and Insurance Paid to), denominadas como "venta directa", el tiempo de entrega dependerá de cada fabricante, según sus procesos de producción, se estima entre dos a seis semanas.

Las cotizaciones de "venta directa" (EXW/CIP) tienen una condición de pago anticipado del 100%.

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 producto debe ser solicitada y justificada mediante correo electrónico a calidad.polco@polco.com.co. Las devoluciones aplican únicamente a productos inventariados en POLCO S.A.S., que no hayan sido utilizados, se encuentren en buen estado y con su empaque original de fábrica. Solo la Gerencia Comercial o la Gerencia General de POLCO S.A.S. pueden autorizar una devolución.

Son causales válidas para aplicar esta política:

- El producto o la cantidad enviada no corresponde a lo estipulado en la orden de compra o contrato del comprador.
- Defecto de fabricación del producto.
- Solicitud errada por parte del Comprador.
- Producto fuera de especificación técnica.

Esta política no aplica a productos discontinuados del portafolio del fabricante, productos personalizados, modificados a solicitud del Comprador, productos adquiridos con aprobación del Comprador bajo compra local (computadoras, impresoras, incubadoras, etc.), productos por encargo, vencidos o próximos a vencer.

El Comprador dispone de 10 días hábiles desde la recepción del producto para presentar la solicitud de devolución. Esta será evaluada por POLCO S.A.S. bajo los criterios mencionados y el análisis de la causal.

La solicitud debe realizarse por correo al asesor comercial de zona, con copia a calidad.polco@polco.com.co, incluyendo:

- Número de pedidos
- Referencia y nombre del producto
- Cantidad(es)
- Motivo de la devolución



- Evidencia fotográfica
- 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 aprobada la solicitud, POLCO S.A.S. enviará por correo electrónico las instrucciones para proceder con la devolución. Si no se cumplen las condiciones, se notificará su rechazo. El producto deberá ser enviado con su empaque original, documentación completa y protegido adecuadamente.

POLCO S.A.S. no aceptará productos devueltos sin previa autorización de Gerencia ni aquellos entregados personalmente sin validación previa. Si la devolución es por solicitud errada del Comprador, los costos logísticos serán asumidos por este.

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.

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 MANTENIMIENTO PREVENTIVO / CORRECTIVO

El mantenimiento preventivo es un servicio orientado a prevenir el deterioro de los equipos, asegurar su operatividad, evitar la ocurrencia de no conformidades, incrementar el grado de confiabilidad y reducir la necesidad de mantenimiento correctivo y sus consecuencias. Para su correcta ejecución, es indispensable que el(los) equipo(s) se encuentre(n) operando adecuadamente.



En caso de que no sea posible ejecutar el servicio contratado por causas ajenas a POLCO S.A.S., se informará al Contratante y se procederá con un nuevo proceso de oferta ajustado al servicio requerido. El Contratante asumirá la totalidad de los costos asociados a la visita realizada por el Ingeniero de Servicio de POLCO S.A.S.

El periodo de garantía del servicio tiene una duración de hasta dos (2) meses calendario, contados a partir de la fecha de prestación del servicio registrada en el Acta de Entrega (ADE). Para hacer uso de esta garantía, el Contratante deberá notificarlo por escrito al correo electrónico calidad.polco@polco.com.co , detallando el error presentado, adjuntando pruebas fotográficas y/o en video, e indicando los modelos y números de serie de las unidades afectadas.

La garantía sobre el servicio no cubre fallas o averías de componentes electrónicos, mecánicos, neumáticos, hidráulicos, conexos o complementarios que no estén directamente relacionadas con una intervención incorrecta por parte del Ingeniero de POLCO S.A.S. encargado del procedimiento.

Asimismo, quedan excluidas de esta garantía las fallas derivadas de procedimientos incorrectos por parte del usuario del(los) equipo(s), el desgaste normal de piezas o consumibles propios de la operación, así como las reclamaciones relacionadas con metodologías de aplicación, salvo que estas estén directamente vinculadas con una intervención técnica deficiente.

POLCO S.A.S. cuenta con ingenieros debidamente entrenados y experimentados para ejecutar los procedimientos de mantenimiento conforme a los estándares del fabricante, con el propósito de ofrecer un servicio de calidad alineado con las necesidades del Contratante. No obstante, dichos procedimientos conllevan riesgos implícitos que pueden dar lugar a fallas no identificadas previamente, las cuales podrían requerir intervenciones adicionales no previstas. En tales casos, el costo de estas nuevas intervenciones será previamente informado y acordado con el Contratante.

Durante los servicios de mantenimiento, es posible que, luego de instalar consumibles, repuestos o accesorios recomendados previamente, se detecten fallas adicionales no generadas por el procedimiento ejecutado. En estos casos, POLCO S.A.S. informará al Contratante para coordinar las acciones correctivas requeridas. Algunas de estas acciones podrán implicar el uso de nuevos materiales o visitas adicionales, cuyos costos también serán previamente discutidos y acordados.



La visita de mantenimiento preventivo no contempla actividades como entrenamientos, capacitaciones, montaje, desarrollo o ajuste de metodologías o aplicaciones químicas, salvo que dichas actividades estén explícitamente incluidas en la oferta comercial y contratadas mediante orden de compra y/o contrato de servicio técnico.

Todo servicio de mantenimiento dejará el equipo identificado con un sello de seguridad. La garantía del servicio quedará anulada si dicho sello se encuentra roto, manipulado, sobre-etiquetados, remarcado o removido.

Si durante la ejecución del mantenimiento se identifica que una pieza de vidrio presenta un nivel de deterioro que representa riesgo de fractura, el Ingeniero de POLCO S.A.S. lo comunicará inmediatamente al Contratante. La continuidad del procedimiento quedará sujeta a la autorización expresa y por escrito de este último. En caso de que se autorice la continuidad, POLCO S.A.S. no asumirá responsabilidad alguna por la rotura posterior de dicha pieza.

Todo servicio prestado por personal de POLCO S.A.S. debe estar debidamente respaldado por una orden de compra y/o contrato de servicio técnico.

Para equipos discontinuados por el fabricante y sin disponibilidad de repuestos originales, POLCO S.A.S. no se hace responsable si, tras la ejecución del mantenimiento, el(los) equipo(s) no queda(n) operativos. En estos casos, el Departamento Comercial presentará al Contratante las alternativas comerciales disponibles que sustituyan el(los) modelo(s) en cuestión.

Para equipos discontinuados, la entrega de consumibles, repuestos y accesorios previamente contratados está sujeta a la disponibilidad por parte del(os) proveedor(es).

En caso de reclamaciones por la prestación del servicio, POLCO S.A.S. atenderá la solicitud y realizará la validación correspondiente. Si se determina que la reclamación no corresponde a defectos de fabricación ni a procedimientos técnicos indebidos por parte de sus ingenieros, se procederá a facturar al Contratante el valor de la visita realizada.

Para equipos enviados al taller de POLCO S.A.S. en Medellín, el Comprador asumirá todos los costos asociados al transporte y seguros, tanto de ida como de regreso.

En caso de que el cliente requiera asistencia en la adecuación y embalaje del sistema, POLCO S.A.S. podrá ofrecer el servicio correspondiente según las tarifas vigentes y disponibilidad del personal en la zona.



El tiempo de entrega del equipo sujeto a mantenimiento en taller dependerá del estado del equipo y de la disponibilidad de repuestos, consumibles o accesorios en inventario. Este tiempo puede extenderse hasta 75 días calendario, contados a partir de la recepción de la orden de compra correspondiente al servicio y los insumos requeridos.

En caso de que el Comprador no apruebe la cotización de mantenimiento preventivo/correctivo, POLCO S.A.S. emitirá una factura que incluirá el costo de inspección y diagnóstico, embalaje, fletes y seguro.

POLCO S.A.S. no se hace responsable por daño, pérdida o hurto de los equipos si, transcurridos quince (15) días calendario desde la finalización del servicio o desde la no aceptación de la cotización, el equipo no ha sido retirado del taller. A partir del día dieciséis (16), se aplicará un cargo adicional por concepto de bodegaje, equivalente al 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.
05	14/07/2025	Ajuste en los tiempos de entrega de equipos, R&A en venta directa y en plaza; y se hace claridad en el alcance y canales de comunicación para hacer efectiva una garantía por defectos de funcionamiento.

Elabora	Revisa	Aprueba
Gerencias Comercial y Soporte Técnico	Gerencias Comercial y Soporte Técnico	Gerencia General

