

POLÍTICAS COMERCIALES GRUPO MILLIGRAM

Términos y condiciones generales de venta. Estos términos y condiciones se aplican a todas las ofertas, ventas y entregas de productos y servicios realizadas por GRUPO MILLIGRAM SAS. Cualquier modificación o adición deberá ser acordada por escrito.

Se entenderá que se ha celebrado un contrato para la venta de Productos y/o Servicios, únicamente si es emitida una factura comercial por el Vendedor por los Productos y/o Servicios, o el Vendedor haya enviado los Productos o llevado a cabo la prestación de los servicios solicitados.

1. DEFINICIONES

- a) **Ciente:** Es quien realiza una compra o contratación con una empresa, estableciendo una relación comercial.
- b) **Producto:** Se refiere a los bienes o mercancías que son objeto de comercio.
- c) **Política Comercial:** Son las reglas establecidas por la compañía para definir la estrategia de comercialización, formas de actuación y relaciones con otras empresas y clientes.

2. POLÍTICA DE PRECIOS

- Los precios tendrán las siguientes especificaciones: vendrá descrito precio antes de IVA, descripción del valor de IVA y el valor total con IVA incluido.
- Los precios serán en pesos colombianos.
- GRUPO MILLIGRAM SAS pertenece al RÉGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACIÓN por lo que no realiza retenciones.

Cláusula – Condiciones de la Oferta para Entidades Privadas

- Los valores cotizados en las ofertas aplican únicamente bajo la modalidad de **pago anticipado** o **compra en línea**, según corresponda. Dichos valores **no contemplan** gastos adicionales tales como pólizas, impuestos municipales, ni condiciones especiales para ventas a crédito.

En consecuencia, **la oferta no deberá ser utilizada como referencia para estudios de mercado** en procesos de contratación con entidades del Estado, instituciones educativas públicas, o cualquier otra entidad que requiera condiciones especiales de contratación, tales como suscripción de contratos, garantías, legalización de pólizas, estampillas, entre otros.

Cualquier condición distinta a las aquí expresadas deberá ser previamente acordada por escrito entre las partes.

3. POLÍTICA DE ANTICIPOS

- Para equipos especiales de importación será necesario el 50% de anticipo y 50% previa a entrega.
- En caso de requerir un anticipo se especificará en la cotización de la oferta y el restante según condiciones de pago.

- No se aceptan cancelaciones de órdenes de compra después de haberse iniciado la importación del pedido y estando dentro del tiempo pactado.

4. POLÍTICA DE DESCUENTOS

- Los descuentos serán aplicables de acuerdo a la negociación con el asesor comercial y serán descritos en la cotización.

5. POLÍTICA DE PAGOS

- Las condiciones de pago quedarán estipuladas en la respectiva cotización.
- Para la consideración de crédito es necesario el estudio previo, está sujeto a verificación de datos y comportamiento de pagos.

6. POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y/O CAMBIO DEL EQUIPO

La solicitud de devolución debe tramitarse máximo 5 días hábiles de la recepción del equipo o producto.

Se aceptan devoluciones si:

- El producto recibido no corresponde a lo solicitado.
- Si al revisar el equipo por el área técnica se emite aceptación de la devolución, de lo contrario, se hará devolución del equipo con flete a cargo del comprador.

Condiciones para aceptación de la devolución:

- Previa autorización del asesor comercial
- El empaque debe llegar en buen estado (sin rayones, no debe estar roto, no debe tener cintas ni stickers, la información del producto debe estar clara)
- El equipo debe llegar en buen estado junto a su empaque original y sus accesorios originales

Documentos requeridos para la aceptación de la devolución:

- El equipo debe llegar con los documentos originales entregados (manual, fichas técnicas, sticker de garantía originales, sellos en general en buen estado).

Fletes de las devoluciones

- Los equipos o insumos devueltos deben llegar a las instalaciones de Grupo Milligram con fletes pagados.
- Los equipos enviados para garantía deben venir asegurados por el valor total del equipo.
- Grupo Milligram no se hace responsable por los daños ocasionados durante el transporte por parte de terceros.

7. POLÍTICA DE GARANTÍAS

- Los equipos cuenta con garantía de un año con excepción de los consumibles
- Equipos con garantía menor a un año, será especificado en la cotización
- Los equipos tales como celdas de carga, baterías, pesas patrón, bombillas, lámparas LED, UV, filtros, y los instrumentos considerados consumibles no cuentan con garantía.
- En caso de producirse una falla durante el periodo de GARANTÍA, el cliente debe informar a GRUPO MILLIGRAM S.A.S. el cual realizará una inspección de verificación del estado del equipo, de acuerdo al diagnóstico procederá a reparar o reemplazar las piezas necesarias, sin ningún costo para el cliente. El Departamento de Soporte Técnico debe confirmar que piezas serán reemplazadas y pasarán a ser propiedad de GRUPO MILLIGRAM SAS.
- La garantía abarca todas las partes, mano de obra y gastos durante la vigencia de la GARANTÍA. La garantía solamente se aplica al Comprador original y no podrá transferirse ni ceder de ninguna forma.

- Si el equipo fue revisado y no fue aceptada la devolución por garantía se debe tener en cuenta:
 1. Los fletes generados son asumidos por el cliente
 2. GRUPO MILLIGRAM realizará la facturación por servicio técnico de revisión del equipo devuelto.
- La Garantía para los equipos ubicados fuera de Bogotá, se deberá llegar a previo acuerdo con el asesor si es necesario el desplazamiento del técnico o se realiza el acuerdo para el envío del equipo a las instalaciones de GRUPO MILLIGRAM.

No estarán en garantía los equipos por las siguientes causales:

- Instalación por técnicos ajenos a nuestra compañía sin previa concertación entre las partes.
- Si el equipo a sido manipulado por agentes externos a Grupo Milligram
- Si el estado de los sellos no son los originales o se evidencia manipulación
- Si el equipo es operado en condiciones diferentes a las especificadas en el manual y/o ficha técnica del equipo
- Si se realizan variaciones en el equipo, que cambian su funcionalidad original
- Por el uso incorrecto de voltajes
- Los equipos que ingresen a Grupo Milligram por servicios de revisión preventiva y/o mantenimiento tendrán garantía de 90 días sobre los trabajos realizados.
- La garantía no regirá si la reparación o sustitución de piezas es necesaria por defectos debidos a desgastes natural, accidentes, negligencia, mal uso, modificaciones, fuerza mayor transporte o embarque u otras causas que no sean el uso ordinario, o por suministros o accesorios que no cumplan con las correctas especificaciones de funcionamiento del fabricante.

8. POLÍTICA DE ENVÍOS

- Los costos de envío serán acordados con el asesor comercial y especificados en la cotización.
- Los equipos o insumos devueltos deben llegar a las instalaciones de Grupo Milligram con fletes pagados y/o previo acuerdo con el asesor.
- Los equipos enviados deben venir asegurados por el valor total del equipo.
- Grupo Milligram no se hace responsable por los daños ocasionados durante el transporte por parte de terceros.

9. POLÍTICA DE TIEMPOS DE ENTREGA

- Los tiempos de entrega serán estipulados en la cotización de la oferta del equipo
- En caso de cambio en los tiempos de entrega por factores en tiempos de importación Grupo Milligram, dará aviso al cliente y se realizará el nuevo acuerdo de entrega.
- Grupo Milligram no se hará responsable de las entregas que se vean afectadas por agentes externos como agentes naturales, agentes de tipo social.

10. POLÍTICA DE ENTREGA DE EQUIPOS

- Para entrega de equipos dentro de la zona urbana de Bogotá el flete estará a cargo de GRUPO MILLIGRAM SAS.
- Para envíos fuera de la ciudad de Bogotá estarán a cargo del comprador, con excepciones concertadas previo envío del equipo
- El cliente se hace responsable de la logística del cague y/o descarga del equipo hasta el sitio final de ubicación.
- Grupo Milligram no se hace responsable por los daños ocasionados durante el transporte por parte de terceros.

El cliente debe tener en cuenta previo a las instalación del equipo:

- Adecuar el espacio y la ubicación final del equipo
- Adecuar las instalaciones eléctricas, desagües, ventilación y demás necesarias para la instalación y uso adecuado del equipo.
- Instalar tomas reguladas para la instalación y óptimo funcionamiento de los equipos
- Adecuar las condiciones ambientales necesarias para el buen funcionamiento del equipo tales como temperatura, humedad entre otras.
- Para los equipos que manejen potencia alta, en caso que lleguen con clavijas especiales; el asesor le informará al cliente el tipo de clavija, para que en las instalaciones se adecue la toma necesaria
- Se deberá tener en cuenta que en equipos grandes y con alto consumo de corriente Ejem: Autoclaves, muflas en algunos tamaños), la instalación eléctrica, deberá tener un circuito independiente para evitar sobrecarga en el sistema y afectación en la red cuando arranque el equipo.
- Cualquier tipo de adecuación estructura u obra civil necesaria, estarán a cargo exclusivamente del cliente, tales como: adecuaciones estructurales para los ductos, adecuaciones eléctricas, instalaciones de agua o gas o demás necesarias para el correcto funcionamiento del equipo.
- los viáticos para la instalación de los equipos se cotizarán como un ítem aparte

Condiciones Generales a tener en cuenta previo a la entrega de equipos

EQUIPO	CONDICIONES FÍSICAS	CONDICIONES ELÉCTRICAS
Cabinas De Extracción Cabinas de Bioseguridad	Se recomienda evaluar: Altura mínima de acuerdo al tipo de cabina Tener en cuenta los metros de ducto si es necesario. Condiciones ambientales controlada	Se recomienda que existan puntos a cero metros de los servicios, con respecto al sitio donde será instalado el equipo. Las redes eléctricas reguladas y en lo posible independientes para cada equipo para evitar sobrecargas.
Equipos de Refrigeración	Control de temperatura ambiente de máximo 25°C, para una operación adecuada del equipo	
Purificadores de agua Destiladores de agua Autoclaves	Adecuación de: Puntos de agua necesarios, desagües. Adecuación de grifería, mangueras y accesorios necesarios para la instalación. Adecuación de espacios para la ubicación del equipo	Se recomienda que existan puntos a cero metros de los servicios, con respecto al sitio donde será instalado el equipo. Las redes eléctricas reguladas y en lo posible independientes para cada equipo para evitar sobrecargas.

10. POLÍTICA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo busca, mediante inspección, limpieza y ajuste, verificar que un equipo funciona correctamente, se parte, del principio que los equipos están funcionando al momento de prestar el servicio.

- Las fallas detectadas antes de la ejecución del mantenimiento preventivo, ya sean de tipo correctivo o aquellas que impidan el correcto funcionamiento del equipo, serán informadas al contratante. Los repuestos necesarios serán cotizados por separado e instalados únicamente con autorización previa. En estos casos, el mantenimiento preventivo se realizará sin que GRUPO MILLIGRAM asuma responsabilidad por la puesta en funcionamiento del equipo

NO INCLUYE:

- Reparaciones eléctricas mayores
- Suministro de repuestos,
- Actividades de tipo correctivo mayores
- En los informes de mantenimiento, los datos de identificación, código y número de serie de los equipos deben estar claramente visibles, de modo que permitan distinguir cada equipo. En caso de que el equipo o su empaque no cuente con estas identificaciones, se deberá registrar en el informe como 'No porta'
- Durante el mantenimiento preventivo se realiza una revisión y prueba previa de los equipos recibidos. En caso de encontrarse desviaciones que no puedan ser corregidas dentro del alcance del mantenimiento preventivo, estas serán reportadas de inmediato al cliente.
- El desgaste de las piezas debido al uso normal de los equipos no es responsabilidad de GRUPO MILLIGRAM. En caso de requerir repuestos críticos, estos serán cotizados por separado y se instalarán únicamente con la autorización previa del contratante.
- Para instalaciones, capacitaciones y garantías fuera de Bogotá, se deberá solicitar una cotización de viáticos al asesor comercial, indicando el destino correspondiente.
- Cualquier aumento en el alcance o tamaño del proyecto, derivado de decisiones del cliente, implicará un reajuste en el valor previamente establecido.
- Los retrasos en la ejecución de los servicios que se generen por causas ajenas a GRUPO MILLIGRAM S.A.S., tales como la no disponibilidad de equipos, sistemas, instalaciones, documentación, mantenimiento previo, acceso a las instalaciones o ausencia del personal de soporte designado por el Cliente, darán lugar a la facturación de costos adicionales correspondientes al 10% SMMLV, los cuales serán asumidos por el Cliente.

Asimismo, cualquier cancelación o reprogramación de servicios deberá ser notificada por escrito con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de antelación. En caso de no cumplirse con este plazo, GRUPO MILLIGRAM S.A.S. se reserva el derecho de cobrar los gastos incurridos, incluyendo pero no limitándose a los costos de transporte y la liquidación correspondiente al día laboral del técnico asignado.

- Ninguna modificación, adición o supresión a las condiciones establecidas en la cotización tendrá validez, salvo que se formalice por escrito y cuente con la firma autorizada de ambas partes.

11. POLÍTICA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo consiste en la intervención destinada a reparar un equipo tras la detección de un defecto

- El mantenimiento correctivo de los equipos que cuenten con la garantía correspondiente, se realizará conforme a los términos estipulados en la misma, siempre y cuando se encuentre vigente.
- El tiempo de respuesta para el mantenimiento correctivo de los equipos estará condicionado por la disponibilidad de refacciones en el momento en que ocurra la falla.

- Si un equipo requiere el reemplazo de algún repuesto, el tiempo de respuesta o reparación estará sujeto a los procedimientos administrativos y a las políticas establecidas por el fabricante o proveedor.
- Si el equipo presenta una falla, la cual resulta irreparable, se informará al cliente y se dará por terminado el servicio. El servicio tendrá un costo asociado por concepto de revisión, el cual será definido en conjunto con el asesor comercial de GRUPO MILLIGRAM.

Elizabeth Nunez M
GRUPO MILLIGRAM SAS
NIT 900921969