

Políticas Comerciales SurGenoma S.A.S

Las políticas comerciales de **SurGenoma S.A.S** están diseñadas para poner en conocimiento de nuestros clientes las responsabilidades y obligaciones derivadas de la relación comercial, necesarias para garantizar una excelente prestación del servicio y un adecuado manejo de los productos que distribuimos.

ENTREGA DE MERCANCÍA

1. Una vez reciba la mercancía verifique: Que su pedido esté en buenas condiciones, confirme fechas de vencimiento, cantidades y que las referencias recibidas coincidan con su orden de pedido. **Nota:** En algunos productos que se transportan en cadena de frío se pueden presentar afectaciones leves en los empaques o cajas de cartón, lo cual no afecta la integridad del producto.
2. Cualquier inconformidad al momento de la entrega debe documentarse por escrito, soportado si es necesario con registro fotográfico a ventas@surgenoma.com y team@surgenoma.com.
3. Para productos termo sensibles, verifique la temperatura al momento de recibirlos y almacénelos inmediatamente según las indicaciones que encontrará en la ficha técnica del producto, factura, remisión o en el mismo empaque del producto **Recuerde que:** Algunos productos deben estar en cadena de frío de forma permanente y otros pueden ser transportados a temperatura ambiente por un número determinado de días de acuerdo con las especificaciones que el fabricante determine para el transporte del producto; En cualquiera de los casos debe atender las recomendaciones específicas de cada producto para su adecuado almacenamiento.
4. Es responsabilidad de nuestros clientes seguir las indicaciones de almacenamiento una vez reciban el producto, SurGenoma S.A.S No se hace responsable por productos que no han sido tratados adecuadamente por parte del cliente.
5. SurGenoma S.A.S se compromete en el caso de productos termo sensibles a enviar un correo al cliente (delegado de compras, investigador o encargado de almacén) informando sobre el estado del envío, número de guía de la transportadora, y fecha estimada de entrega del producto, con el fin de que se atiendan y ejecuten las acciones necesarias para garantizar el cuidado del producto por parte del cliente.
6. Solo se atenderán reclamaciones sobre la conservación de la cadena de frío de los productos termo-sensibles, dentro de las primeras 4 horas hábiles transcurridas a partir de la entrega del producto en las instalaciones del cliente.
7. Para Reclamaciones de productos que no requieren cuidados especiales de temperatura o envío (plásticos, equipos, instrumentos) se atenderán reclamaciones dentro de las primeras 24 horas transcurridas desde la entrega del producto en las instalaciones del cliente.

8. Si el cliente no recibe la mercancía o rechaza el pedido a la transportadora sin previo aviso o sin razón aparente, será su responsabilidad el estado de la misma, por lo tanto, perderá automáticamente la garantía de los productos y estos le serán facturados en su totalidad.

CAMBIOS Y GARANTÍAS

SurGenoma S.A.S solo **se hace responsable** de las garantías y los cambios de producto en los siguientes casos:

1. El producto recibido no coincide con la orden de pedido del cliente.
2. El cliente recibe un producto roto, dañado o destapado.
3. Por defectos de fabricación (aplica para equipos, instrumentos y plásticos)
4. Cuando se ha perdido la cadena de frío durante el transporte de un producto termo sensible causado por demoras o inconvenientes con la logística de la transportadora. **Nota:** Atender las recomendaciones especiales del numeral 3 de la sección entrega de mercancía.
5. Cuando al momento de la recepción del pedido, el cliente detecta ausencia de la cadena de frío en los productos que lo requieren y lo comunica inmediatamente en un máximo de 4 horas hábiles posteriores al recibo de la mercancía.
6. Defectos funcionales (aplica únicamente para anticuerpos y kits de Elisa) para efectuar la reclamación en este caso, el investigador debe documentar el proceso de uso del producto minuciosamente, en un formato que le será suministrado por SurGenoma S.A.S. con el fin de identificar si la falla corresponde al producto suministrado por SurGenoma S.A.S y de esta manera solicitar la garantía correspondiente al fabricante.
7. Si al momento de recibir el producto, esta cuenta con una fecha de vencimiento de 2 meses o menos.

SurGenoma S.A.S **NO se hace responsable** de garantías y cambios en los siguientes casos:

8. Cuando el cliente quiera reemplazar referencias o productos por su voluntad, sin que haya ninguna causal mencionada anteriormente.
9. Si los productos han sido manipulados de forma inadecuada (almacenamiento, uso o manipulación).
10. Cuando la reclamación supera el tiempo límite para ser presentada. **Nota:** Tener en cuenta los numerales 6 y 7 de la sección **Entrega de Mercancía**.
11. Si el cliente incumple con las condiciones de almacenamiento relacionadas en la ficha técnica o no atiende las recomendaciones enviadas por correo electrónico u otros medios. **Nota:** Tener en cuenta los numerales 3 al 5 de la sección **Entrega de mercancía**.
12. Por productos vencidos cuando el cliente los ha almacenado durante mucho tiempo sin percatarse de dicha información.

- 13.** SurGenoma SAS no brinda ninguna garantía o cambio cuando se trate de productos que hayan solicitados de manera excepcional en donde SurGenoma SAS solo actúa como intermediario de importación.

Garantías de Equipos

1. Los equipos distribuidos por SurGenoma S.A.S cuentan con la garantía directa de fábrica que cubre defectos de manufactura, para lo cual al momento de la compra SurGenoma S.A.S informará al cliente el tiempo de garantía para cada equipo.
2. No se dará garantía para equipos dañados por mal uso, golpeados o quemados por efectos de flujo eléctrico irregular.
3. El valor de los equipos no incluye mantenimientos ni calibraciones, por lo tanto, el cliente deberá contratar estos servicios por su cuenta.

DESPACHOS

1. SurGenoma S.A.S solo iniciará los despachos de mercancía cuando se ha recibido la orden de compra del cliente o de manera excepcional con un correo electrónico autorizado por el responsable del área de compras o jefe de laboratorio, en donde garantice el proceso de adquisición y pago de los productos solicitados.
2. No se aceptarán cancelaciones de pedidos, ya que los productos distribuidos por SurGenoma S.A.S son importados en su mayoría, lo que implica procesos de importación y nacionalización que no se pueden reversar.