

CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE CCV DE COLOMBIA SAS EQUIPOS, CONSUMIBLES, REPUESTOS, REACTIVOS E INSUMOS PARA LABORATORIO

Apreciado cliente, agradecemos por escogernos como su proveedor de confianza. A continuación, presentamos las condiciones generales de venta de CCV DE COLOMBIA S.A.S, la cual nos permitirá mejorar nuestra relación comercial y de servicio.

Al momento de confirmar su pedido mediante una orden de compra y/o contrato, admite haber leído y estar de acuerdo con las siguientes condiciones generales de venta puesto a su disposición para su consulta en la página web www.ccvgrupo.com.co. Las actualizaciones que se lleven a cabo se considerarán notificadas y por tanto aplicables a cualquier venta realizada, cuando se publique una nueva versión en el sitio web de CCV DE COLOMBIAS SAS www.ccvgrupo.com.co.

A menos que se acuerde lo contrario por escrito, estas condiciones generales de venta regirán exclusivamente todas las ventas de equipos, consumibles, repuestos, reactivos e insumos para laboratorio realizadas por CCV DE COLOMBIA SAS.

CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN:

- El tiempo de validez de la oferta comercial estará especificado en la cotización.
- Los pagos pueden realizarse por transferencia bancaria, consignación nacional, tarjeta de crédito o botón PSE.
- Clientes con condición de pago anticipado, requieren el pago del 100% del valor del anticipo para dar inicio al trámite de su pedido.
- De acuerdo con el comportamiento de pago según las condiciones pactadas, se mantendrá o no el cupo de crédito y plazo de pago asignado.
- Para los clientes del sector público la condición de pago será la acordada dentro del contrato u orden de compra.
- Moneda de la negociación estará especificado en la cotización.
- En caso de que la moneda negociada sea USD todos los pagos a realizar por el cliente se liquidarán en pesos colombianos al valor de la TRM a la fecha de la factura o cuenta de cobro.
- Si el cliente no realiza ningún pago a CCV DE COLOMBIA SAS en la fecha de vencimiento, CCV DE COLOMBIA SAS podrá, sin perjuicio de sus otros derechos:
 - Cobrar intereses moratorios sobre el importe vencido; y/o
 - Suspender el cumplimiento de sus obligaciones, sin ninguna responsabilidad hacia el cliente por dicha demora, hasta que se haya realizado el pago completo; y/o
 - Reclamar al cliente una indemnización por todos los costes y gastos derivados de la demora en el pago antes de la acción judicial.
- La propiedad de los bienes pasará al cliente en la fecha de entrega, siempre que todas las sumas adeudadas por el cliente a CCV DE COLOMBIA SAS hayan sido pagadas en su totalidad para entonces; de lo contrario, CCV DE COLOMBIA SAS conservará la propiedad hasta que todas las sumas adeudadas hayan sido pagadas en su totalidad.
- El cliente no podrá retrasar o retener pagos u otras obligaciones ni compensarlas con ninguna cantidad debida a CCV DE COLOMBIA SAS.
- Previo a la facturación cliente deberá diligenciar el formato de creación de clientes, adjuntar los documentos allí enunciados, y estos mismo deberán ser actualizados cada año o cada vez que CCV DE COLOMBIA SAS así lo solicite.

TÉRMINO DE VENTA:

- El termino de venta están basado en la última versión de los Incoterms y estará especificado en la cotización.

TIEMPO DE ENTREGA:

- El tiempo de entrega estará especificado en la cotización.
- El tiempo de entrega indicado está basado en una estimación del tiempo en el cual estadísticamente podemos dar cumplimiento a los compromisos de entrega. Sin embargo, esta es solo una estimación y está sujeta a la disponibilidad en fábrica, así como a factores externos fuera de nuestro control que pueden afectar negativamente el tiempo de entrega indicado.
- El tiempo de entrega comienza a contar desde que el contrato o la orden de compra es legalizada ya sea mediante confirmación de ambas partes, acta de inicio y consignación del anticipo en caso de que aplique.
- CCV DE COLOMBIA SAS no será responsable de ninguna pérdida, daño, penalización o gasto por incumplimiento de cualquier fecha de entrega.

ORDENES DE COMPRA:

- Las solicitudes de cotización deben ser enviadas al correo electrónico del ejecutivo de ventas y aplicaciones asignado al cliente o al correo electrónico ventas@ccvgrupo.com.
- Las órdenes de compra deben ser enviadas al correo electrónico ventas@ccvgrupo.com con copia al ejecutivo de ventas y aplicaciones asignado al cliente.
- Realizamos la aceptación de su pedido mediante una “Confirmación de Pedido”, la cual enviaremos a su correo electrónico, después de haber recibido su orden de compra, previa validación de Cartera (anticipo, cupo y estado). Una vez recibida la “Confirmación de Pedido”, usted dispondrá de tres (3) días hábiles para realizar modificaciones en el pedido. Después de este período, no se aceptarán modificaciones o cancelaciones de pedido, ni solicitud de devolución o reembolso de dineros.
- Cliente es responsable por asegurarse que lo que se encuentre en el pedido cumpla realmente con sus necesidades.
- En caso de requerirse pólizas, estas deberán estar expresamente indicadas en la orden de compra o contrato.

DESPACHOS:

- El pedido será entregado en el domicilio designado en la Orden de Compra del Cliente u contrato. La modificación posterior del lugar de entrega solicitada por el cliente deberá ser debidamente notificada, estará sujeta a previa aprobación de parte de CCV DE COLOMBIA SAS y estará sujeta al cobro adicional debido a incremento en costos de flete en caso de aplicar.
- Pueden aplicar restricciones de envío a localidades no incluidas en la cobertura del transportador.
- A menos de que se especifique lo contrario el precio de los productos y/o equipos no incluye la adecuación de las instalaciones físicas a las que haya lugar para garantizar su correcta instalación.
- Todos los envíos son empaquetados y cerrados de manera segura. Si al recibir su paquete la cinta se encuentra rota o la caja o sobre vienen dañados, comuníquese de inmediato con nosotros al correo logistica@ccvgrupo.com o al PBX: (601) 7642216.
- Si se recibió satisfactoriamente el paquete, pero la mercancía presenta algún desperfecto o inconsistencia, debe notificarlo en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles después de recibido el paquete al correo logistica@ccvgrupo.com.
- La entrega no incluye servicios tales como: Instalación y/o desmonte de puertas del lugar de entrega o de equipos, subidas por poleas u otras operaciones que demanden trabajos diferentes al de entregar en el lugar acordado e indicado en la orden de compra y esto siempre y cuando el sitio de la entrega sea accesible en condiciones normales y el espacio sea suficiente para permitir el acceso del personal con la carga.
- Cualquier servicio adicional que usted le solicite al transportador, gratuito o no, será bajo la exclusiva responsabilidad. suya y del transportador. CCV DE COLOMBIA SAS no se hace responsable por la prestación y consecuencias de este servicio.

- CCV DE COLOMBIA SAS no se hace responsable por los daños ocasionados en bienes muebles del lugar de entrega, rayones, roturas, quebraduras; daños en el inmueble tales como daños de pintura o apariencia en pisos o paredes.
- La fecha de vencimiento de los reactivos y patrones y/o demás productos con fecha de vencimiento, será acorde a la naturaleza de cada producto. De igual forma para esta fecha debe tenerse en cuenta el tiempo de importación y despacho.
- En caso de requerir el envío de Hojas de seguridad, fichas técnicas, certificados de calibración, manifiesto de importación u otro tipo de documento de acuerdo con la naturaleza del producto, por favor especificarlo en la orden de compra.
- Todos los equipos, accesorios y material de vidriería que requieran de certificados de calibración, clase o cualquier otro tipo, deben ser especificados dentro de la solicitud de cotización y orden de compra.
- Para el despacho de productos controlados por la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes del Ministerio de Justicia, requerimos el envío del Certificado de Carencia vigente con la orden de compra para despachos mensuales de la sustancia.

INSTALACION Y PUESTA EN MARCHA

- En el caso de venta de equipos y de acuerdo con lo ofertado en la cotización, se acordará la fecha de instalación con nuestro personal solo si están dadas todas las condiciones técnicas y ambientales requeridas por el fabricante. Para tales efectos nuestro personal le hará entrega de la información que indica las condiciones, los requerimientos y servicios necesarios.
- La instalación será realizada por parte del personal técnico especializado de nuestra empresa. La misma consiste en la puesta en marcha y comprobación del funcionamiento del instrumento de acuerdo a los procedimientos indicados por el fabricante.
- Para el recibido los equipos a satisfacción se utilizará como evaluación, en primer lugar, la entrega física de los ítems incluidos en la orden de compra o contrato y, en segundo lugar, la entrega de los documentos de calificación (IQ/OQ) ejecutados que evidencien que el equipo se encuentra bajo especificaciones del fabricante. El uso de criterios fuera de los ya establecidos no deberá considerarse para la emisión o no del recibo a satisfacción.
- El cliente deberá disponer de personal operativo y de al menos un (1) responsable o líder técnico con las competencias técnicas mínimas adecuadas. CCV DE COLOMBIA SAS se reserva el derecho a evaluar previamente las competencias del personal y a sugerir cambios o un plan de acción para garantizar las competencias mínimas requeridas.
- No instale o conecte los equipos sin la presencia o autorización del personal de CCV DE COLOMBIA S.A.S. ya que esto es causal de anulación de garantía.
- Cualquier demora o dilatación atribuible al cliente no será justificación para demorar el recibido a satisfacción, bajo este escenario el cliente deberá proceder con el recibido de los equipos a satisfacción. Una vez estén dadas las condiciones adecuadas, CCV DE COLOMBIA SAS se compromete a retomar con las actividades de instalación y puesta en marcha.
- En caso de no haber adquirido servicio de instalación o que en las condiciones de venta del equipo no se incluya la instalación de este, el cliente debe realizar este proceso de acuerdo con las recomendaciones de fábrica, siguiendo estrictamente el manual de usuario. En caso de no cumplir con los requisitos de instalación indicados en el manual es causal de anulación de la garantía.

ENTRENAMIENTO Y ASESORÍA TÉCNICA

- El entrenamiento será realizado por parte del personal técnico especializado de nuestra empresa. El mismo se realizará una vez concluida la Instalación y consiste en la capacitación por parte de nuestro personal técnico en el manejo del instrumento, revisión del funcionamiento de sus componentes y corrida de análisis con muestras patrones. No incluye montaje de métodos a menos que se especifique lo contrario en la cotización.

- Es necesario que el personal que reciba el entrenamiento tenga conocimientos sólidos de la técnica a implementarse. Se recomienda que como mínimo dos analistas aprueben la capacitación.
- En caso de requerirse cursos especializados o montaje de métodos, ponemos a su disposición nuestro departamento de asesoría técnica, el cual podrá someter a su consideración presupuestos adicionales para su aprobación.
- La validación de las metodologías implementadas estará a cargo del cliente, alcance de CCV DE COLOMBIA SAS se limitará a un acompañamiento.

DEVOLUCIONES

- Se aceptan devoluciones por: producto y/o equipo no solicitado en la orden de compra y producto y/o equipo visiblemente en mal estado.
- En caso de requerir la devolución de un producto/equipo, por favor radicar su solicitud a través del correo logistica@ccvgrupo.com. Daremos respuesta a su solicitud en un tiempo máximo de tres (3) días hábiles, en donde le indicaremos si es aceptada la devolución.
- No se aceptan devoluciones sin previo aviso. No se recibe devolución de equipos y/o productos que lleguen a nuestras instalaciones sin autorización previa, los mismos serán devueltos al cliente; Por tanto, no ingresaran en nuestro sistema de inventario y la correspondiente factura continuará vigente.
- El producto a devolver deberá estar correctamente empacado y embalado para su devolución. CCV DE COLOMBIA SAS no se hará cargo de devoluciones sobre productos manipulados por el cliente, aquellos devueltos sin su empaque original de fábrica, o aquellas mercancías que se devuelvan incompletas tanto en sus elementos principales como accesorios.
- CCV DE COLOMBIA SAS le asignará un consecutivo a su devolución. Se hará efectiva la devolución y/o cambio, una vez se reciba la mercancía en nuestras instalaciones y se verifique el estado de la misma.
- Cinco (5) días hábiles después de la fecha de recibo de la mercancía no se aceptan devoluciones.

GARANTÍA:

- CCV DE COLOMBIA SAS certifica que el instrumento suministrado, sus accesorios y periféricos abajo indicados; a) Corresponden a las marcas originales y cumplirán de manera sustancial con las especificaciones publicadas por los fabricantes, b) que estarán libres de defectos en materiales y mano de obra, siempre y cuando se los someta al uso adecuado y bajo la condición que todos los mantenimientos obligatorios especificado en las instrucciones de uso hayan sido realizados por parte de CCV DE COLOMBIA SAS
- En caso de que un instrumento resulte defectuoso durante el periodo de garantía CCV DE COLOMBIA SAS, corregirá la insuficiencia a su criterio, mediante la reparación o reemplazo de cualquier parte del instrumento o el reemplazo parcial o total del instrumento. De igual forma, se incluyen los gastos asociados a mano de obra, transporte del equipo o personal técnico en caso de ser requerido, y cualquier otro gasto motivado directamente al cumplimiento del servicio de garantía. En los casos de equipos menores, el cliente deberá hacer llegar el equipo hasta las instalaciones de CCV DE COLOMBIA SAS para la ejecución de la garantía, previa coordinación con el departamento técnico. Los gastos asociados al traslado serán por cuenta de CCV DE COLOMBIA SAS las piezas reemplazadas pasarán a ser propiedad de CCV DE COLOMBIA SAS.
- El instrumento o las partes de un instrumento que hayan sido sustituidos o reparados en garantía, estarán garantizados solo por el periodo restante no vencido de la garantía original que fuese aplicable al instrumento.
- Toda garantía brindada por parte de CCV DE COLOMBIA SAS, se extiende solamente al comprador y no puede ser transferida o asignada a terceros.
- Se excluye de la misma el desgaste de piezas por uso normal del instrumento, los daños ocasionados por uso indebido o accidentes, los daños provenientes de fuerza mayor tales como incendios, inundaciones, cambios drásticos en el suministro de electricidad u otros.

- Los manuales incluidos con cada equipo indican los requerimientos para su instalación y adecuada operación. En caso de considerarlo necesario, la Gerencia de Servicio Técnico de CCV DE COLOMBIA SAS. podrá suministrar información adicional a este respecto. No están cubiertos por esta Garantía los daños causados por la no observancia de estos requerimientos.
- En caso de que el equipo requiera ser instalado por parte de personal especializado, el periodo de vigencia de la Garantía se iniciará al ser instalado, comprobado el correcto funcionamiento del instrumento y recibido a satisfacción por el cliente, quedando evidenciada la fecha abajo en el recuadro “Fecha de Inicio Garantía” y en el Reporte de Servicio que se anexa, emitido por la Gerencia de Servicio Técnico de CCV DE COLOMBIA SAS y que debe ser confirmado por el cliente
- En caso de que el equipo no pueda ser instalado por alguna causa imputable al cliente, esta Garantía comenzará a correr a los tres (03) meses de la fecha de entrega abajo indicada en el recuadro o en su defecto en la nota de entrega.
- Las solicitudes de servicio dentro del contexto de esta Garantía deberán ser realizadas por una persona debidamente autorizada, por escrito, a las oficinas de CCV DE COLOMBIA SAS. en Bogotá, a los teléfonos: +576017642216 +573202670667 o al email: atencionalcliente@ccvgrupo.com, confirmando el recibido

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA:

- CCV DE COLOMBIA SAS no se hace responsable por daños, desperfectos o mal funcionamiento de los equipos amparados bajo este contrato si estos son causados por los siguientes motivos:
 1. Uso indebido, negligencia, culpas, maltrato y en general cualquier otra causa que no sea el uso normal y correcto de los equipos amparados por el presente contrato. Se entiende como “Uso normal y correcto” Todo lo indicado por el fabricante del equipo en sus manuales de operación respectivos.
 2. Daños causados por corrosión o por no estar el equipo ubicado en un ambiente adecuado. En general se entiende como “Ambiente Adecuado” Todo ambiente o laboratorio que cumpla con las condiciones exigidas por el fabricante para la correcta instalación y operación del instrumento. Nuestro personal técnico podrá exigir al cliente, la corrección de cualquier situación relacionada con el ambiente en el cual se encuentren ubicados los equipos amparados por el presente contrato, en el caso de que considere que dicha situación es perjudicial para el buen funcionamiento o contribuya con el deterioro de los mismos.
 3. Reparaciones ajuste o modificaciones efectuadas por el cliente, su personal o por terceros que no sean personas autorizadas por nuestra empresa.
 4. Fallas en la línea de suministro eléctrico de los equipos.
 5. Por causa de fuerza mayor, tales como huelga, incendios, inundaciones, terremotos, robos sabotaje, etc.
- En caso de que ocurra alguno de los casos citados en los puntos 1, 2, 3, 4 o 5 y que como consecuencia alguno de los equipos amparados por el presente contrato sufriese algún daño o desperfecto que requiera de algún tipo de reparación, nuestra empresa elaborará un presupuesto cubriendo el valor de dicha reparación para presentarlo a la consideración del cliente, para su estudio y aprobación. En caso de ser aprobado dicho presupuesto por el cliente, se procederá a realizar el trabajo, el cual será facturado por separado a fin de que sea cancelado independientemente del monto del presente contrato.

RECONOCIMIENTOS DEL CLIENTE

- El cliente reconoce la naturaleza sofisticada de los equipos para laboratorio suministrados por CCV DE COLOMBIA SAS. El funcionamiento exitoso de los equipos depende del conocimiento y la experiencia del usuario final/operador. El cliente será el único responsable de la calificación y el nivel de habilidad de sus usuarios finales y, a pesar de la asistencia de un usuario final a una sesión de capacitación sobre el funcionamiento de los instrumentos, CCV DE COLOMBIA SAS no será responsable de demoras, costos, gastos o daños que surjan de la falta de calificación y/o experiencia del usuario final del Cliente

- El cliente es el único responsable de la configuración de su laboratorio y de toda la preparación relacionada del sitio, incluidos, entre otros, todos los trabajos de servicios públicos (por ejemplo, líneas de gas y escape, energía, plomería, etc.) que deben cumplir con el código de la ciudad aplicable, y cualquier demora en la instalación o validación de los instrumentos, o cualquier daño al instrumento, causado por o resultante de una preparación inadecuada del sitio o configuración del laboratorio es responsabilidad exclusiva del cliente. CCV DE COLOMBIA SAS no es responsable de pérdidas, daños, demoras, defectos, reclamos u otras responsabilidades relacionadas, entre otras, con (i) preparación inadecuada del sitio o configuración del laboratorio o (ii) falta de provisión continua de un entorno de laboratorio adecuado para el equipo de acuerdo con las buenas prácticas de laboratorio y de conformidad con el manual de instalación y las especificaciones del fabricante. Para evitar dudas, el personal de ventas y/o servicio de CCV DE COLOMBIA SAS no está autorizado a asesorar al cliente sobre la preparación del sitio o la configuración del laboratorio más allá de lo prescrito en el manual de instalación del fabricante o las especificaciones del equipo aplicables.
- A menos que el soporte de CCV DE COLOMBIA SAS para la configuración del laboratorio del cliente o el desarrollo, validación y/u optimización de métodos esté específicamente incluido en la cotización, todos y cada uno de los costos y gastos relacionados con ello son responsabilidad exclusiva del cliente.
- El cliente es el único responsable del desarrollo del método, la validación del equipo o del método, y de solicitar y obtener las licencias u otros certificados de acreditación necesarios para el uso previsto de los equipos por parte del cliente. CCV DE COLOMBIA SAS no garantiza que el cliente obtenga las licencias u otros certificados de acreditación ni ninguna otra aprobación necesaria para el uso de los equipos por parte del cliente. CCV DE COLOMBIA SAS no está, y el cliente no considerará que esté, afiliado ni es responsable de ningún proveedor o consultor externo que el cliente pueda contratar en relación con el desarrollo, la validación o el uso de los productos, y el cliente será el único responsable de todos los costos y gastos incurridos en relación con los proveedores externos que el cliente pueda contratar para respaldar la configuración de su laboratorio o la validación o el funcionamiento de los equipos.
- El cliente es el único responsable del suministro y el costo de todos los consumibles, estándares, solventes y otros suministros de laboratorio para su uso con los instrumentos, incluidos, entre otros, los necesarios para fines de capacitación del cliente. Además, el cliente reconoce que la naturaleza de los compuestos en ciertas industrias puede degradarse rápidamente y el cliente será el único responsable de garantizar la calidad de los estándares que utiliza. CCV DE COLOMBIA SAS no es responsable de ningún problema causado por la calidad de los estándares o por el almacenamiento inadecuado de los mismos.
- CCV DE COLOMBIA SAS no garantiza que los equipos y accesorios no requieran mantenimiento; la frecuencia y la naturaleza del mantenimiento requerido dependen de múltiples factores, incluidos, entre otros, las condiciones del laboratorio, la cantidad de muestras, el tipo de matriz y la preparación de las muestras

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

- En ningún caso CCV DE COLOMBIA SAS será responsable ante el cliente por cualquier pérdida de uso, ingresos o beneficios, pérdida de datos o disminución de valor, o por cualquier daño consecuente, indirecto, incidental, especial, ejemplar o punitivo, ya sea que surja de incumplimiento de contrato, agravio (incluida negligencia) o de otro modo, sin importar si dichos daños eran previsibles y ya sea que CCV DE COLOMBIA SAS haya sido advertido o no de la posibilidad de dichos daños, y sin perjuicio del incumplimiento de cualquier recurso acordado u otro de su propósito esencial.
- En ningún caso la responsabilidad total de CCV DE COLOMBIA SAS que surja de o esté relacionada con este acuerdo, ya sea que surja de o esté relacionada con incumplimiento de contrato, agravio (incluida negligencia) o de otro modo, excederá el total de los montos pagados a CCV DE COLOMBIA SAS por los productos que dan origen a dicho reclamo en el que se basa la responsabilidad.

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

- Para CCV DE COLOMBIA SAS sus peticiones, quejas y reclamos son importantes ya que nos ayudan a mejorar nuestro servicio, por favor envíelas a través del correo atencionalcliente@ccvgrupo.com.