CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO DE CCV DE COLOMBIA SAS

Apreciado cliente, agradecemos por escogernos como su proveedor de confianza. A continuación, presentamos las condiciones generales de servicio de CCV DE COLOMBIA SAS, 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 servicio 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 servicio regirán exclusivamente todos los servicios realizados por CCV DE COLOMBIA SAS.

OFERTAS DE SERVICIO:

- Las ofertas de Servicio de CCV DE COLOMBIA SAS incluyen, entre otras: diagnósticos, mantenimientos preventivos, mantenimientos correctivos, contratos de servicio, reubicación, capacitación, calificación, soporte técnico y de aplicaciones y otros servicios para equipos de laboratorio.

CONDICIONES DE PAGO:

- El tiempo de validez de la oferta comercial estará especificado en la cotización.
- Los pagos pueden realizarse por transferencia bancaría, 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.
- 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.

ORDENES DE COMPRA:

- Las solicitudes de cotización deben ser enviadas al correo electrónico atencionalcliente@ccvgrupo.com.
- Las órdenes de compra deben ser enviadas al correo electrónico atencionalcliente@ccvgrupo.com.

- 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.

SERVICIO TÉCNICO

- El cliente, a discreción de CCV DE COLOMBIA SAS, pondrá a disposición los bienes en sus instalaciones o los devolverá a las instalaciones de CCV DE COLOMBIA SAS por cuenta y riesgo del cliente para la prestación de los servicios.
- CCV DE COLOMBIA SAS, previa solicitud y por cuenta del cliente, facilitará un presupuesto de los costes estimados de los servicios.
- Todos los Servicios en sitio se llevan a cabo exclusivamente durante el horario de trabajo de CCV DE COLOMBIA SAS.
- CCV DE COLOMBIA SAS podrá prestar servicios al cliente de forma remota, incluso por teléfono o a través de internet, y podrá solicitar al cliente que instale en los sistemas del cliente un software de acceso remoto. Para el uso del mantenimiento remoto, es requisito previo permitir el acceso a los sistemas necesarios del cliente.
- Si a la llegada del ingeniero es imposible realizar los servicios, o los bienes no se encuentran en el nivel de revisión especificado por CCV DE COLOMBIA SAS, los costos resultantes se cobrarán de acuerdo con las tarifas vigentes de CCV DE COLOMBIA SAS, a menos que el cliente haya informado a CCV DE COLOMBIA SAS de la imposibilidad de realizar el trabajo por lo menos con una semana de antelación antes de la fecha acordada inicialmente.
- El cliente está obligado a dar acceso libre y seguro a los bienes para que el ingeniero pueda realizar los servicios necesarios sin impedimentos. Durante los Servicios, el cliente proporcionará cualquier personal calificado y/o autorizado que pueda ser necesario para permitir la realización de los trabajos de mantenimiento.
- Si, durante la ejecución de los pedidos de Servicio, CCV DE COLOMBIA SAS considera que los bienes se encuentran en mal estado o que la condición de los bienes es diferente a la reportada por el cliente previo al servicio, CCV DE COLOMBIA SAS notificará al cliente de la situación y se reserva el derecho de detener el servicio hasta obtener una autorización por escrito de que cliente está de acuerdo con que los servicios adicionales prestados se facturarán al cliente según las tarifas vigentes.
- En caso de que CCV DE COLOMBIA SAS no pueda llevar a cabo los servicios en la fecha acordada debido a razones demostrables como movilización, guerra, revuelta, huelga, cierre patronal, pandemias o cualquier otra razón por la que CCV DE COLOMBIA SAS no pueda ser responsable o que esté fuera de su control como aceptado por los principios legales generales de "Fuerza Mayor", una nueva fecha adecuada para el trabajo debe ser acordada entre las dos partes.
- En caso de requerirse manipulación del sistema de control o PC como reinstalación de software o formateo de la máquina, es responsabilidad del cliente realizar el debido respaldo de la información.

GARANTÍA

- Para las reclamaciones de garantía relacionadas con el/los servicio(s) proporcionado(s) por CCV DE COLOMBIA SAS, se aplica un periodo de quince (15) días para realizar dichas reclamaciones. Si el problema no está relacionado con los servicios prestados, la reparación no estará cubierta por la garantía y se cobrará de acuerdo con las tarifas vigentes en ese momento.

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.