

## POLÍTICAS COMERCIALES GRUPO MILLIGRAM 2024

### Generalidades:

- Formalización del contrato: 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
- Los servicios desarrollados fuera de la región metropolitana (Bogotá Colombia), tendrán cargos adicionales en: pasajes aéreos, estadía, transportes terrestres locales, gastos de alimentación y seguros de viaje, los cuales deben ser definidos con el asesor comercial y deben ser aceptados antes de recibir la orden de compra.
- El aumento en Alcance y tamaño del proyecto por decisiones del cliente hará que el valor deba ser reajustado.
- Los atrasos causados por la no disponibilidad de equipos, de sistemas, instalaciones, falta de mantenimiento, documentos, acceso o personal de soporte del Cliente, y que no estén bajo el control de Grupo Milligram SAS, genera valores adicionales. Cualquier cancelación de programación debe ser informada por el cliente mínimo con 48 horas de anticipación. Se cargará cobros de transporte y liquidación del día de trabajo del técnico.
- Alcances adicionales no contemplados en esta oferta o que sean identificados durante el tiempo de desarrollo del servicio aquí propuesto, se manejan a través del proceso solicitud de adicionales; estos valores serán facturados independiente a la oferta.
- Cualquier cambio a las condiciones de esta oferta debe quedar por escrito y ser firmada por las partes.
- Los costos que se contemplan para las entidades públicas como los siguientes:
  - Pólizas
  - Seguros
  - Pagos fondos de deporte
  - Impuesto bomberil
  - Estampillas
  - Fletes
  - Entre otros de acuerdo a la entidad

Dichos costos incrementan el valor del producto entre un 20% a un 30% aproximadamente, de acuerdo a las políticas de cada entidad.

### Causales De Devolución

- Cuando la referencia recibida, no corresponde a la solicitada en la orden de compra.
- Cuando los bienes entregados presenten fallo y la solicitud esté dentro de los tiempos de garantía estipulados en la cotización.

### Condiciones para la devolución

- **GRUPO MILLIGRAM No acepta cambios de: Celdas de carga, baterías ni PESAS PATRÓN.**
- Los Productos a devolver enviados bajo la modalidad de pago contra entrega no serán aceptados.
- La solicitud de devolución no deberá ser mayor a 5 días hábiles después de recibido el equipo.
- Se deberá tramitar el proceso con el asesor comercial respectivo, elevando la solicitud por escrito a través de correo electrónico y previo acuerdo del envío.
- Para ser aceptada la devolución el equipo debe estar en perfecto estado, con el empaque original, documentación y accesorios completos.

- Para la total aceptación, el equipo debe encontrarse en las mismas condiciones de entrega, limpio y en su empaque original, una vez recibido deberá tener el visto bueno de Servicio Técnico; quien revisará el estado del mismo y dará su aval.
- 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.

### Entrega De Equipos

- Grupo Milligram SAS, por medio de Nota aclaratoria, determina si el envío y la entrega estará a cargo del comprador, o los incluye dentro del precio descrito en el valor de producto.
- El proceso de descargue y ubicación de equipos pesados es responsabilidad del comprador.
- El envío de equipos fuera de la ciudad de Bogotá se realizará de acuerdo a lo negociado con el cliente, quedará descrito en la respectiva cotización como flete. El cliente se hace responsable del descargue y traslado del equipo desde el descargue hasta el sitio final de ubicación, salvo responsabilidad de GRUPO MILLIGRAM, POR ACCIDENTE OCASIONADO DURANTE EL DESPLAZAMIENTO.
- Para el momento de la entrega e instalación del equipo, se debe tener adecuado el espacio y ubicación final. Esto incluye condiciones ambientales e instalaciones eléctricas.
- Se requieren tomas reguladas para la instalación y óptimo funcionamiento de los equipos.
- Los equipos pesados como CABINAS, AUTOCLAVES Y REFRIGERADORES serán entregados en un primer piso.
- 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. Los costos de este proceso de adecuación van por cuenta del cliente.
- Se deberá tener en cuenta que en equipos grandes y con alto consumo de corriente Ejem: Autoclaves, mufas 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.

### Servicio De Mantenimiento

- El mantenimiento preventivo busca, mediante inspección, limpieza y ajuste, verificar que un equipo funciona correctamente; **NO INCLUYE:** Reparaciones eléctricas mayores, suministro de repuestos, actividades de tipo correctivo mayores, recarga de gas del compresor y cambio de filtro desecador, o demás no incluidas en esta cotización. Se parte, del principio que los equipos están funcionando al momento de prestar el servicio, fallas detectadas previas al mantenimiento preventivo de tipo correctivo o que evidencien que el equipo no permitirá operar correctamente, serán informadas al contratante y sus repuestos serán cotizados por separado e instalados previa autorización. En este caso el servicio de mantenimiento preventivo será realizado sin responsabilidad para Milligram de dejar funcionando el equipo.

- Para los informes de los mantenimientos los datos como identificación, código y serie de los equipos, deben venir visibles en ellos, de tal manera que se puedan distinguir, si el equipo o empaque de este no porta estas identificaciones se colocaran en el informe como "No porta"
- Durante el mantenimiento preventivo se realiza revisión y prueba previa a los equipos recibidos y en caso de encontrar desviaciones que no puedan ser corregidas durante el mantenimiento preventivo se reportará inmediatamente al cliente. El desgaste de las piezas por el uso de los equipos, no es responsabilidad de GRUPO MILLIGRAM. En caso de requerir repuestos críticos, estos se cotizan por separado y se instalarán previa autorización del contratante.

### Términos De Pago

- A menos que el Vendedor así lo establezca de otra manera por escrito, todos los precios establecidos son en pesos colombianos (COP).
- Para los equipos que no estén disponibles en bodega se requiere un anticipo acordado con el vendedor y el restante según condiciones de pago.
- No se aceptan cancelaciones de órdenes de compra después de haberse hecho el pedido de la importación y estando dentro del tiempo pactado.
- Si no existe previa relación comercial, la primera compra con entidades privadas, será con pago anticipado.

### CONDICIONES A TENER EN CUENTA

EQUIPO	CONDICIONES FÍSICAS	CONDICIONES ELÉCTRICAS
Cabinas De Extracción	Altura mínima de piso a techo 2,6 metros Tener en cuenta los metros de ducto necesarios. 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.
Cabinas De Bioseguridad Tipo B2	altura mínima de piso a techo 2,6 metros. Condiciones ambientales controladas	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.
Cabinas De Bioseguridad	De la parte superior de la cabina al techo se debe tener un espacio libre mínimo de 30 cm. Condiciones ambientales controladas	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	temperatura ambiente de máximo 25°C, para una operación adecuada 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.
Purificadores de agua, destiladores autoclaves	Se recomienda adecuar los espacios finales para la instalación y entrega del equipo.  Tener en cuenta para el correcto funcionamiento de este tipo de equipos la preparación de las condiciones especiales del agua.	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.
Otros Equipos	Se recomienda adecuar los espacios finales para la instalación y entrega 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.

- Grupo Milligram sas NO se hará responsable de la garantía, por daños en los equipos, en caso que estos sean causados por temas eléctricos de la adecuación física, en las conexiones a la fuente de alimentación o temas ajenos a la calidad propia del equipo.
- Para la instalación, capacitación y garantías fuera de Bogotá, se deberá solicitar cotización de viáticos al asesor comercial, indicando el destino.
- La instalación de equipos que requieran gastos como alquiler de montacarga, contratación de personal especial para el descargue e instalación NO Están a cargo de GRUPO MILLIGRAM SAS, Estos gastos son asumidos directamente por el cliente.
- 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.
- Grupo Milligram no se hace responsable de las entregas de los productos que se requiera entrega en zona franca, debido a las autorizaciones de ingreso.

## **GARANTÍAS**

GRUPO MILLIGRAM NO se hará responsable de la garantía por:

- 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.

- Partes consumibles como: bombillas, lámparas LED, UV, filtros no tienen garantía.
- **GRUPO MILLIGRAM No acepta cambios de: Celdas de carga, baterías ni PESAS PATRÓN.**
- GRUPO MILLIGRAM no se hace responsable por las instalaciones realizadas por técnicos ajenos a nuestra compañía sin previa concertación entre las partes. Daños causados por mal manejo del mismo, operado por procedimientos diferentes a los establecidos en el manual de operación.
- Si el daño es consecuencia de adaptaciones aplicadas para variar su capacidad o funcionamiento.
- Por utilización incorrecta de energía y/o alteraciones de voltaje requeridas para su funcionamiento.
- Si se comprueba el maltrato, accidente o por exposición a condiciones externas o negligentes que afecten el equipo.
- Si el equipo ha sido desarmado o reparado por otras personas fuera de nuestro control o aprobación.
- Para GARANTÍAS los equipos deben ser enviados a las instalaciones de GRUPO MILLIGRAM, con flete a cargo del cliente
- Si el empaque del equipo llega averiado, en malas condiciones, roto o húmedo, no cubre la garantía
- Si el equipo fue revisado y aceptada la devolución por garantía, los fletes de reposición del equipo serán a cargo de GRUPO MILLIGRAM.
- 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.
- Para soporte y garantía se debe presentar copia legible de la factura con fecha de compra no mayor a doce (12) meses respecto a la fecha de la solicitud del servicio de garantía, comunicarse a nuestro PBX. El tiempo establecido para dar respuesta sobre cobertura o no por garantía de nuestros productos es de 5 días hábiles a partir del aviso a servicio técnico.

*Elisabeth Nuez M*

GRUPO MILLIGRAM SAS

NIT 900921969