

## **POLITICAS Y CONDICIONES DE VENTA Y GARANTIAS**

Enero, del 2012.

### **Políticas de Ventas.**

1. El Cliente es responsable por los costos de envío, seguros de la mercancía, y otros gastos que origine el traslado del equipo.
2. Es indispensable hacer sus ordenes de compra por escrito, debidamente firmadas y membretadas, en la orden de compra se debe indicar claramente el numero de parte o código del equipo, costo unitario y total, para que este sea confirmado por nuestro personal y evitar de esta manera errores en la facturación, finalmente la orden de compra debe ser enviada vía email a la cuenta : [ventas@bioequipamientos.com](mailto:ventas@bioequipamientos.com)
3. Las órdenes de compra recibidas a partir del medio día Hora del Perú, serán procesadas al día laboral siguiente.
4. Las ordenes de compra solo son procesadas de lunes a viernes.
5. Si su pedido incluye productos en backorder (a pedido), se le enviarán los productos disponibles en almacén y posteriormente se le enviarán los productos faltantes, una vez que terminen los tramites de importación e ingresen a nuestro almacén.
6. No se aceptan cambios ni devoluciones, a excepción de cambios por defectos de fabricación (garantías).

### **Condiciones y Formas de Pago**

7. Los Términos de Pago son de :
  - a. Para Provincias: Pre pago o Pago por adelantado.
  - b. Para Lima: Pago Contra entrega del producto.
  - c. Compra alto Costo 50% por adelantado y 50% contra entrega de los equipos
8. Forma de Pago: Efectivo, transferencia bancaria, Cheque.
  - a. Datos para la Elaboración del Cheque:  
Razon Social: BIOEQUIPAMIENTOS E.I.R.L  
RUC: 20547118163

9. Para el caso de clientes del Estado Bioequipamientos enviara por adelantado copia escaneada de la factura original, para que la Institución acelere el tramite de pago.
10. Para el caso de clientes del Estado en Provincias, el pago por servicios a manera de honorarios profesionales debe hacerse efectivo, a la llegada de nuestro representante a la zona, para lo cual se enviara por anticipado via email , copia escaneada del recibo por honorarios profesionales para que la Entidad pueda acelerar dicho tramite.
11. Para el caso de clientes del Estado en Provincias, el personal enviado por Bioequipamientos , para hacer entrega efectiva de los equipos, no podrá retirarse hasta que no se le entregue el cheque correspondiente al pago de los equipos entregados, en cuyo caso el cliente asumirá todos los costos asociados a la estadía, hospedaje, viáticos y demás gastos asociados a la permanencia de nuestro personal, según se detalla a continuación:

Costo x Día de espera = S/ 280.00 + IGV.

De no encontrar voluntad de acelerar el proceso de pago o trabas burocráticas, el personal encargado tiene la potestad de regresar con el o los equipos a Lima, en cuyo caso el cliente asumirá todos los costos administrativos, traslados, etc. Que ascienden al 20% del valor total de venta.

12. En caso de incumplimiento de pago, el cliente asumirá todos los gastos derivados del traslado de los equipos, así como del pago máximo permitido según ley ante boletas, facturas o recibos vencidos.

### **Garantías**

13. Las Garantías de los equipos son las siguientes:
  - a. Terminales biometricos : 01 año
  - b. Molinetes : 01 año
  - c. Software: : 03 meses (defectos del CD)
14. Sin excepción, toda garantía se considera “**Depot Repair**” que significa que hacemos validas las garantías de los equipos en nuestras oficinas en Lima – Perú. Sito en: Calle Los Halcones 343 Ofic 3 – San Isidro. Los fletes para enviar los productos a garantías por lo tanto corren a **cuenta del Cliente**.
15. Las devoluciones a Bioequipamientos, para trámite de garantía deben de ser dentro del tiempo que cubre la Garantía
16. El equipo de Soporte de Bioequipamientos generara un codigo RMA, el cual deberá ser consignado en la forma F016 la cual será enviada vía email al cliente.

17. Sobre la Recepción de equipos que se envíen para revisión: Una vez diagnosticado el problema por el departamento de soporte, y en caso de que el costo de reparación o cambio de piezas o partes no sea cubierto por el programa de garantías, un personal del Área de Ventas le enviará la cotización, a fin de que el Cliente autorice la reparación.
18. Todo pago por servicio de reparación o cambio de piezas en 100% por adelantado., lo cual ayudara a liberar el equipo lo mas pronto posible, ningún equipo podrá salir de nuestro almacén si el servicio de reparación o cambio de pieza no se encuentra cancelado.
19. Cuando la Solución de un problema reportado pase por enviar el equipo directamente a las oficinas del Fabricante **y solo si el desperfecto no se** encuentra cubierta por el programa de garantías, el cliente asumirá todos los costos de traslado de **ida y vuelta** hacia el País de Origen, así como también a todos los costos asociados como tramites, tasas, impuestos que genere dicha operación.
20. Si el equipo enviado **no se** encuentra dentro del periodo de garantía y solo en este caso se cobrara S/90.00 Nuevos Soles por servicio de diagnostico.
21. En productos de Software no hay garantía ni devoluciones. En caso de CD defectuoso puede ser devuelto para reemplazo del mismo artículo enviando una copia del Software via email.
22. Todos los productos que se reciben para garantía deben de estar en su empaque original y con las tarjetas de garantía, manuales y accesorios. Cualquier discrepancia puede resultar en demora concerniente a su garantía.
23. Los productos que presenten algún daño físico no se recibirán para garantía. Los productos que presenten un daño debido al mal uso, incompatibilidad o mala instalación quedarán automáticamente fuera de garantía.
24. La información del fabricante está sujeta a cambio sin previo aviso.
25. **Sólo serán válidas garantías por defectos del fabricante, NO POR DAÑO FÍSICO** (llámese daño físico a productos quebrados, rayados, quemados, con circuitos quemados, sellos de garantía violados , con piezas sueltas o daños ocasionados por agentes ambientales , como polvo, agua o humedad.). Notas: Aquellos productos que presenten daño físico o que presenten el (los) sellos de garantía propios del fabricante violado(s), automáticamente pierden su garantía.
26. En caso de que su pedido llegue con daño físico por parte del COURIER, y/o con algún faltante, solamente se hará valido el cambio si el cliente lo reporta dentro de las próximas 24hrs. de haber recepcionado el paquete.



“Soluciones en un Solo Toque

27. El tiempo de respuesta de reparación una vez recibido el **producto en nuestras oficinas será de 2 a 30 días hábiles.**
28. Al enviar algún producto a garantía deberá incluir una copia de la factura o comprobante así como MANUALES, CABLES, SOFTWARE y ACCESORIOS que incluya el producto original, en caso de no incluir accesorios completos se aplicará un cargo del 20% por producto incompleto.
29. En el caso de que la paquetería presente haya averiado su producto, no lo recibiremos y nos comunicaremos en forma inmediata con Ud. para que lo verifique con el courier. Si el empaque que utilizó para enviar el producto no fue el indicado y el producto llega físicamente dañado no procederá la garantía. Cualquier problema legal, ecológico, accidente, de seguridad o de cualquier otro aspecto, que pudiera generar el envío de la devolución, estos serán a cargo y responsabilidad del cliente.
30. En el caso de que el producto ya lo haya discontinuado el fabricante o se encuentre agotado, se entregará uno de las mismas características o similares como reemplazo. Dichos reemplazos continúan con la misma garantía del producto original.
31. La Garantía no cubre daños ocasionados por siniestros, inundaciones o sobrecarga eléctrica
32. La Garantía no cubre robos, pérdidas o daños causados por sabotaje interno o externo
33. La garantías no cubre daños ocasionados por factores ambientales del lugar donde se instalado el equipo como humedad, polvo o tierra.
34. Todo costo generado por producto de traslados o reposicion de piezas que no estan cubiertas por el programa de garantia seran asumidas integramente por el cliente.
35. En caso de que el producto presentado a garantía mostrara un buen funcionamiento se cobrará un cargo de US\$20.00 más IGV por diagnóstico del equipo y el costo de envío a su domicilio Fiscal correrá por su cuenta..

### **Soporte Técnico.**

36. Bioequipamientos brinda el servicio de **soporte técnico Gratuito** por los siguiente canales de atención:  
Telefónicamente llamando a nuestra Central: 221-3860  
Vía Email a la cuenta : [suporte@bioequipamientos.com](mailto:suporte@bioequipamientos.com)  
Vía MSN agregando la cuenta : [Bioequipamientos@hotmail.com](mailto:Bioequipamientos@hotmail.com)  
Vía Skype agregando la cuenta: Bioequipamientos.
37. Para casos de visitas de mantenimiento correctivo de hardware o software , el cliente deberá contactarse en primera instancia con el canal de soporte quien luego de una evaluación determinara si es necesario que uno de nuestros representantes se acerque a las oficinas del cliente a verificar o solucionar el problema presentado.

38. El servicio de soporte técnico se brinda de **Lunes a viernes** de 09:00 am a 17:00 Hrs, excepto feriados
39. En caso de que llame al servicio técnico y este se encuentre ocupado atendiendo otras llamadas por favor deberá dejar sus números telefónicos para que apenas este disponible el servicio nos podamos comunicar con Ud.

### **Capacitaciones.**

40. Con la venta de nuestros productos hardware software bioequipamientos ofrece un periodo de capacitación y entrenamiento el cual se estipula en las cotizaciones enviadas a todos nuestros clientes.
41. El proceso de capacitación presencial inicia con las actividades de configuración inicial y definición de configuraciones y posterior emisión de reportes el objetivo en esta etapa en enseñar al usuario final a conocer la lógica del programa para que posteriormente el usuario configure y explote el sistema según sus necesidades.
42. El periodo de Capacitación es un proceso conjunto en donde el Usuario Final es dotado de un manual, el cual deberá ser estudiado y analizado para potencializar el aprendizaje, el capacitador solo no podrá llevar a cabo una correcta capacitación si no existe interés por parte del usuario en aprender , el 50% del proceso de aprendizaje es realizado por el facilitador y el 50% restante debe ser efectuado por el usuario leyendo el manual y entrenándose en el uso del sistema una vez que se terminan las labores de capacitación.
43. Dicha capacitación es coordinada con el cliente durante un lapso de tiempo que no debe de exceder los 10 días útiles.
44. En casos excepcionales en que el cliente no pueda hacer uso del periodo de Capacitación se puede coordinar para congelar dicho periodo y trasladarlo a otra fecha más conveniente.
45. En el proceso de entrenamiento de los sistemas de control de asistencia el cliente deberá entregar de manera obligatoria para poder iniciar la capacitación: 1. Padrón de Empleados debidamente llenado según los formatos entregados por Bioequipamientos, 2. Horarios definidos y asignados por empleados o grupos de empleados 3. Políticas definidas y establecidas. 4. Reglas definidas. 5. excepciones. Cualquier demora ocasionada por no contar con los mencionados insumos será entera responsabilidad del cliente.
46. Si finalizado el proceso de capacitación presencial existieran dudas o nuevas interrogantes sobre el uso del sistema el usuario deberá comunicarse con nuestros canales de soporte.
47. No se programaran mas visitas presénciales a no ser que estas sean estrictamente necesarias y aprobadas por nuestro servicio técnico, ya que en el 90% de los casos todos los problemas se pueden resolver remotamente.
48. Cualquier visita o capacitación presencial adicional programada a solicitud e insistencia del cliente tendrá un costo según nuestro tarifario vigente:
  - a. Costo de Capacitación Presencial Adicional = S/130.00 + IGV x Hora
  - b. Costo de Visita de inspección a solicitud del cliente = S/90.00 + IGV

Estos costos solo son válidos para el caso de Lima Metropolitana.

49. De ser necesario se puede programar una capacitación remota o virtual de forma gratuita, esta debe ser programada con un día de anticipación y no deberá de exceder de 02 Horas

por día y no deberá superar por ningún motivo las 4 horas mensuales, este servicio se brinda durante **el 1er mes sucedida la venta** tomando como referencia la

Fecha de facturación, cualquier exceso será facturado al cliente, según el tarifario vigente:

a. Costo de Capacitación Virtual o Remota: = S/60.00 + IGV x 60 minutos

50. Si pese a todos los esfuerzo por brindar una correcta capacitación en el uso del sistema el Usuario aun muestra síntomas de no comprenderlo o manifiesta que no comprende la Lógica del programa, Bioequipamientos sin previo aviso podrá tomar un cuestionario con **preguntas claves que se encuentran en el Manual del Usuario** para verificar si este ha sido estudiado por el Usuario Final.

Atentamente.



Lic. Ursula Chamorro Parodi  
Gerente de Ventas y Comercialización.