

### 1. CREACIÓN DE CLIENTES:

Para efectos de control fiscal, base de datos y demás aspectos relacionados, todas nuestras transacciones comerciales deben estar dirigidas hacia clientes debidamente registrados como tal. Solicite el Formato para **Registro de clientes** y envíelo a **CEIINC S.A.S** vía e-mail comercial@ceiinc.co – ceiinc@ceiinc.co, adjuntando a dicho formato: Copia del RUT actualizado y Certificado de Representación Legal emitido por la cámara de comercio de la ciudad correspondiente con vigencia inferior a 30 días calendario.

#### **Sí requiere crédito.**

Solicite el Formato de **Solicitud de crédito** y **Pagaré**; diligéncielo y envíelo con todos los documentos solicitados en original a nuestra empresa ubicada en la Calle 28 N # 6BN-11 ciudad Santiago de Cali, para la realización del estudio de crédito (se estima máximo 8 días hábiles).

A continuación, presentamos nuestras condiciones de venta para el año en curso, que se entienden aceptadas por ustedes al momento de enviar sus órdenes de compra. Si tiene alguna observación no dude en contactarnos.

### 2. PRECIOS Y FORMAS DE PAGO:

Emitimos una Lista de Precios con vigencia anual; Sin embargo, nos reservamos el derecho de hacer modificaciones a nuestros precios sin previo aviso, generalmente causados por fluctuación del Dólar Americano, Euro y otras monedas internacionales, gastos de importación y demás variaciones inesperadas de los costos de transporte, materia prima, etc.

Sus pagos pueden ser realizados en efectivo, transferencias electrónicas, PSE, o cheque. En caso de pagos con cheque, no concedemos aplazamientos y todo cheque devuelto por las entidades bancarias implicará una sanción del 20% del valor del mismo (contemplado en el Código de Comercio, Artículo 722). Los productos no se despacharán hasta que el cheque o transferencia haga canje en nuestra entidad bancaria.

**NOTA:** Órdenes de compra inferiores a \$200.000 no se procesarán.

En caso que se requiera importar productos para clientes nuevos, sus solicitudes deben estar acompañadas con un anticipo de 50% del valor total del producto solicitado (incluido I.V.A.), el saldo restante se debe cancelar a la llegada de los productos a nuestras instalaciones y previamente a la entrega y/o despacho de la mercancía. Si el producto se encuentra en nuestro stock de inventario, el pago será de contado utilizando cualquier medio de pago antes mencionado y previo a la entrega y/o despacho desde nuestras instalaciones. **NOTA:** Empresas multinacionales y/o reconocidas deben soportar sus solicitudes con órdenes de compra en firme, contrato de suministro o cualquier otro documento avalado por sus departamentos de compra y autorizado por nuestra Gerencia General.

Nuestros precios incluyen el flete y seguro hasta el destino final solicitado, no incluye re envío a un tercer destino ni devoluciones por ningún motivo.

**NOTA:** El valor del flete para todo despacho de facturas inferiores a \$300.000 (COP) y el correspondiente seguro será asumido por el cliente.

# POLITICA COMERCIAL

### 3. PEDIDOS Y DESPACHOS:

Sus Órdenes de Compra deben ser enviados a nuestros funcionarios vía email y con copia a comercial@ceiinc.co o en original indicando claramente el Código de referencia de los productos solicitados y el nombre correspondiente. Los errores en las solicitudes y/u órdenes de Compra por incoherencia de códigos, nombre de productos, cantidades, los asume EL CLIENTE.

Los despachos están sujetos a nuestras existencias en inventario, por lo cual deberá verificar previamente con el Asesor Comercial al enviarnos su Orden de Compra. Todas las Órdenes de Compra se atenderán según el orden de fecha y hora en que sean recibidas.

Si el producto solicitado se encuentra en stock, la entrega en sus instalaciones se estima máximo dentro los siguientes 5 días hábiles, el día sábado no se labora en **CEIINC SAS**.

Si el producto solicitado NO se encuentra en stock y se debe importar, la entrega en sus instalaciones se estima entre 60-90 días calendario posteriores a la fecha de su Orden de Compra.

**NOTA:** La entrega de productos de la categoría tipo "HAZ - Peligroso" se estima en 75-90 días calendario posterior a la fecha de su Orden de Compra.

Si el producto solicitado NO se encuentra en stock y se debe importar bajo la modalidad de envío urgente por avión (COURRIER INTERNACIONAL) la entrega en sus instalaciones se estimará entre 10-15 días hábiles posteriores a la fecha de su Orden de Compra, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El asesor comercial será la persona encargada de cotizar el costo del Courier.
- El precio ofertado de flete internacional podría variar de acuerdo a los gastos internacionales en que pueda incurrir, si se presenta alguna variación el asesor comercial deberá informar oportunamente.
- Manejamos 2 empresas DHL y FEDEX.

Si el producto solicitado es de línea y no existe en stock, su entrega según las marcas del producto se estima así:

Productos Nacionales: 15 días calendario posterior a la fecha de su Orden de Compra, si el proveedor lo tiene para entrega inmediata.

Para marcas Aqualabo y chemitec: 75 – 90 días calendario posterior a la fecha de su orden de compra.

Coester: 75 – 120 días calendario posterior a la fecha de su Orden de Compra. Todo depende del equipo solicitado.

Lovibond y otras marcas no mencionadas: Para productos no Haz de 60 – 75 días calendario.

**NOTA:** El tiempo de despacho que CEIINC SAS ofrece para pago de contado, es de dos (2) días hábiles después de radicada la orden de compra con el soporte de pago. Por favor considerar que para realizar el envío de la mercancía se debe enviar este soporte al correo carter@ceiinc.co, con el fin de realizar la confirmación del pago en cuenta; si el pago efectuado es en cheque, el tiempo de despacho empezará a correr después del respectivo canje del título valor.

**CEIINC S.A.S** entregará los manuales de los equipos, MSDS y certificados de análisis en el idioma enviado por cada fabricante. NO es responsabilidad de **CEIINC S.A.S** la presentación de manuales en español cuando el fabricante no los emite en este idioma. Los MSDS y certificados de análisis se pueden descargar a través de nuestra página de internet [www.ceiinc.co](http://www.ceiinc.co).

#### 4. RECLAMOS Y DEVOLUCIONES:

Por ningún motivo aceptamos en nuestras instalaciones devoluciones de mercancía sin previo aviso escrito vía correo electrónico y sin la previa autorización del funcionario a cargo en **CEIINC S.A.S.** Se debe diligenciar el formato **Devolución de productos**. En caso de ser aceptada la devolución de productos, los mismos se deben acompañar con un documento explicando los motivos de devolución y mencionando el funcionario de **CEIINC S.A.S** que aceptó el trámite.

El Director de ventas (O Gerente General), es la única persona con autoridad para aprobar devolución de mercancías a la compañía. El juzgará las razones y establecerá cuando se hace necesaria la revisión de las condiciones del equipo.

Cualquier solicitud de devolución de mercancía y/o reclamo, debe presentarse por escrito dentro de los **cinco (5)**, días siguientes a la recepción de la mercancía, más allá de este tiempo NO se aceptarán solicitudes de devolución.

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 ingresarán en nuestro sistema de inventarios y la correspondiente factura continuará vigente.

No aceptamos devolución de productos por fecha de vencimiento de los mismos, después de una semana de entrega.

No aceptamos devolución de productos que hayan sido importados bajo pedido especial y/o de baja rotación (NO hacen parte de nuestro programa de inventario local).

En caso de aceptar alguna devolución, **CEIINC S.A.S** emitirá Nota Crédito a favor del cliente, NO hacemos devolución de dinero.

El valor a acreditar por concepto de devoluciones a causa de errores del cliente, será del 50% del valor del producto facturado originalmente.

##### NOTAS:

- Cuando se requiera reemplazo de productos, se descontará el valor del flete del nuevo despacho.
- los costos generados por daños, averías y/o deterioro por marcas que implique el reemplazo del empaque original se descontará del valor a acreditar.

#### 4.1. Son causales de aceptación de devolución los siguientes aspectos:

- Errores de facturación originados en la transcripción de la Orden de Compra.
- Averías en el transporte que lleguen a causar daños de la mercancía. Es mandatorio dejar constancia (Escrita y/o gráfica), de ello en la guía o documento remesa del transportador e informar por escrito a **CEIINC S.A.S** en un término máximo de 24 horas después de recibida la mercancía.
- CEIINC S.A.S.** con base en el criterio de su Departamento Técnico, podrá imponer un gravamen financiero al cliente por haber ensayado, puesto en uso y/o examinado los equipos causales de devolución.

# POLITICA COMERCIAL

- Cuando se presenten errores en el despacho de **CEIINC S.A.S.** tales como: cantidades diferentes a la solicitada, productos no solicitados o duplicados, etc.

#### 5. GARANTÍAS:

Hacemos extensivo a nuestros clientes el gozo de la garantía que ofrecen los fabricantes de las marcas que representamos; Igualmente dentro de nuestra certificación **ISO 9001**, **CEIINC S.A.S** ofrece respaldo y garantía en sus procedimientos comerciales y administrativos. **NOTA:** Todas las garantías serán atendidas en las instalaciones del distribuidor, en caso de requerirse desplazamiento de técnicos, los mismos serán asumidos por el cliente.

En caso solicitar alguna revisión técnica dentro del periodo de garantía del producto, este deberá ser enviado por el cliente hasta nuestras instalaciones (gastos de transporte cubiertos por el cliente), e ingresará para revisión de nuestro departamento técnico quienes emitirán el diagnóstico correspondiente. Los reclamos por garantía solo procederán cuando los equipos y/o productos se encuentran en su estado original de fábrica.

Para atender de manera apropiada las solicitudes de nuestros clientes, **CEIINC S.A.S** cuenta con un amplio stock de repuestos y suministros en inventario. Ocasionalmente dependiendo del nivel de complejidad es necesaria la importación de productos, para lo cual **CEIINC S.A.S** como Representante Autorizado, procede a importar directamente desde la fábrica.

A continuación, se detalla el término de garantía para equipos, dispositivos, insumos y demás artículos que representamos, estas garantías están sujetas al concepto de nuestro Departamento Técnico, de acuerdo con las políticas del fabricante y la evidencia sobre el uso y/o trato de los mismos.

Las firmas **FOXBORO, EIM CONTROLS Y SUPERIOR** garantizan los Equipos por el término de un 1 o 2 años (dependiendo el modelo del equipo), contra todo defecto de fabricación; La garantía de los productos reactivos tiene cubrimiento hasta la fecha de vencimiento indicada en el empaque del mismo, esta aplica siempre y cuando se hayan observado adecuadas prácticas y condiciones de almacenamiento en relación a temperatura, humedad, luz y todas las demás indicadas en el mismo empaque.

La firma **SOR** tiene sus garantías dependiendo del producto, así:

La firma **SIERRA INSTRUMENTS** garantiza los equipos por el término de un (1) año, contra todo defecto de fabricación y tres (3) meses por defectos de calibración.

La firma **ANDERSON NEGELE INSTRUMENTS** garantiza los equipos por el término de un (1) año a (3) años dependiendo del modelo del equipo, esta garantía se encuentra enunciada en detalle al final del manual del equipo.

La firma **AQUALABO** garantiza sus espectrofotómetros con (3) años, otros equipos (1) año de garantía.

Otras marcas no mencionadas cuentan con (1) año de garantía.

La vigencia de los periodos de garantía inicia a partir de la fecha de despacho de la fábrica.

Esta garantía no cubre en ningún caso, daño por uso inadecuado, prácticas de mantenimiento defectuosas, conductas de manejo inapropiado, abuso, negligencia, manipulación no autorizada, terrorismo, desastres naturales, etc.; Se limita únicamente a devolver el equipo en condiciones normales de operación y funcionamiento y/o reemplazo solamente a criterio del fabricante. En ningún caso cubre pérdidas por lucro cesante, bajas de producción, daño emergente, daño a terceros de manera directa, indirecta, especial, accidental o incidental.

**NOTA:** en ningún caso el reconocimiento de la garantía por parte de **CEIINC S.A.S** será superior al precio de venta originalmente facturado.

La garantía aplica solamente al primer cliente y excluye definitivamente reclamos de terceros y/o cualquier otra garantía expresa o implícita, incluyendo, pero no limitando cualquier ofrecimiento de carácter comercial o técnico por parte de **CEIINC S.A.S**. En todo caso el área de Soporte Técnico mantendrá informado al cliente sobre el estado de evolución de su reclamo por garantía.

**CEIINC S.A.S.** No asume ni autoriza a persona o entidad alguna para que asuma posteriores obligaciones y responsabilidades relacionadas con la distribución de nuestros productos.

## 6. SITUACIONES CUBIERTAS POR GARANTÍA.

**CEIINC S.A.S** dentro del valor de los equipos suministrados incluye completa capacitación en la operación y puesta en marcha de los mismos. Cuando se requieran capacitaciones por fuera de la ciudad de Cali, el cliente asumirá los gastos de transporte, hospedaje, viáticos, etc.

**CEIINC S.A.S** cuenta con un Departamento Técnico entrenado en Fábrica a través del cual nuestros clientes pueden contar con asesoría permanente en aspectos Técnicos y Físicoquímicos; Además pueden contar con el servicio de calibración y reparación de los equipos que distribuimos con total respaldo del fabricante.

### 6.1. Aspectos a tener en cuenta para efectos de hacer efectivo reclamos por garantía:

Su solicitud se debe notificar dentro de los primeros cinco (5) días calendario y por escrito, vía correo electrónico al Asesor Comercial que lo atiende y copiar a soporte@ceiinc.co, metrologia@ceiinc.co, los defectos encontrados, indicando tipo de producto, número de serie, descripción completa de las circunstancias que han dado lugar a reclamo y de ser posible soportar el evento con fotografías.

**NOTA:** Tener en cuenta que los cinco (5) días mencionados hacen parte del periodo de garantía del producto.

Posterior a su petición, **CEIINC S.A.S** emitirá instrucciones por escrito indicando la manera como el cliente debe devolver el producto hasta nuestras instalaciones. (Gastos de transporte cubiertos por el cliente).

Una vez recibido el producto por nuestro Departamento Técnico, se examinará y evaluará las condiciones mencionadas anteriormente (Daños como resultado de actuaciones negligentes, instalación inadecuada, accidentes o reparaciones y alteraciones no autorizadas, etc.). El concepto del Departamento Técnico de **CEIINC S.A.S** acerca de la causa y naturaleza del fallo del producto es decisivo.

# POLITICA COMERCIAL

## 6.2. Son causales de negación a los reclamos por garantía los siguientes aspectos:

Alteración en el contenido del producto, aunque no esté vencido, deterioro y/o cambio físico, adulteración de los empaques originales y/o ruptura del cierre de seguridad.

Cuando el producto presente fallas atribuidas directamente al proceso de empaque tales como:

- Tapas con sello de seguridad roto
- Frascos sin etiqueta
- Frascos vacíos con sello y tapas intactas
- Carencia del rotulo de codificación.

Fallas causadas por instalación y/o reparaciones realizadas por personal no autorizado por **CEIINC S.A.S**.

Equipos que presenten evidencia de modificaciones, alteraciones, violación de sellos y/o actividades no autorizadas en las especificaciones.

Problemas causados por operación o uso inadecuado (diferente al recomendado en el manual de usuario), o por condiciones ambientales deficientes y/o sin la adecuada protección.

Daños, averías, roturas, o cualquier otro tipo de situación causado por transporte inapropiado del equipo. Evidencia de ingreso y/o invasión de elementos extraños en los equipo o elementos tales como: agua, arena, insectos, roedores o similares.

Problemas causados por fenómenos naturales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., por condiciones accidentales o provocadas como humedad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.

Falta de atención a las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del equipo.

En ningún caso, **CEIINC S.A.S** es responsable de los daños producidos por el manejo y almacenamiento inadecuado por parte del Cliente.

La garantía no incluye componentes eléctricos de vida limitada que se deterioran con el tiempo tales como: pilas, baterías, lámparas, células fotoeléctricas, electrodos, entre otros. En el caso de accesorios y elementos NO fabricados por **CEIINC S.A.S**, que se suministran como parte de otros equipos, la responsabilidad de **CEIINC S.A.S** está limitada a las garantías que sean aplicables en cada caso por parte de los fabricantes correspondientes y que son transferibles al Cliente.

## 7. SERVICIO POSTVENTA:

### 7.1. Equipos:

Capacitación: 2 horas por 1 sola vez hasta 6 meses después de haber comprado el equipo.

La capacitación está dirigida al manejo y buen uso del equipo adquirido (funcionamiento, verificación, calibración y uso del menú), para un máximo de 6 personas designadas por el Cliente, en Cali. Para Clientes por fuera de Cali, los gastos de desplazamiento del Técnico a sus instalaciones serán asumidos por El Cliente.

### 7.2. Reactivos:

- Envío del respectivo certificado de análisis.
- Envío del procedimiento, MSDS y seguimiento telefónico, cuando el Cliente así lo solicite.

## 8. INFORMACIÓN PARA PAGOS:

Razón Social: **CEIINC S.A.S.**  
NIT: 800 200 388 – 2.

Puede realizar sus pagos por Internet con cuenta debito de ahorro o corriente ingresando a [www.ceiinc.co](http://www.ceiinc.co), Click en pagos en línea.

Nombre del Banco	Sucursal	Número de cuenta	Tipo de cuenta
Bancolombia	Alameda	823-275652-70	Corriente
Banco de Bogotá	Código del banco: 01	126-072347	Corriente

# Gracias por elegirnos!!!

PL-P02-02 Ver. 8 – 2020-03-06

Calle 28N # 6BN – 11  
PBX: (572) 524 0161  
comercial@ceiinc.co - Cali – Colombia.

4606 F.M. 1960 W. #555 Houston TX, 77069  
Tel: (1281) 537 1012 / 537 1050  
marino@cmwtrade.com