



POLÍTICA DE VENTA Y DEVOLUCIONES

GRUPO BIOMASTER

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
POLÍTICA DE VENTA.....	2
Artículo 1. Condiciones generales.....	2
Artículo 2. Venta de fungible y material auxiliar.....	3
Artículo 3. Venta de equipos de instrumentación.....	3
CANCELACIÓN DE PEDIDOS Y DEVOLUCIONES	4
Artículo 1. Cancelación de pedidos.....	4
Artículo 2. Devoluciones	4
COMPROMISO CON LOS CLIENTES.....	5
ANEXO I. VENTA A SUB-DISTRIBUIDORES	7

INTRODUCCIÓN

En Grupo Biomaster tenemos como objetivo principal alcanzar la máxima satisfacción de nuestros clientes, en equilibrio con una buena gestión y normativa de venta.

Esta normativa de venta afecta a las compañías del Grupo Biomaster que se detallan a continuación:

- ANDALUZA DE INSTRUMENTACIÓN, S.L.
- ALFAQUIMIA, S.L.
- APLICACIONES CROMATOGRÁFICAS, S.L.
- PQM LEVANTE, S.L.
- PRODUCTOS QUÍMICOS DE MURCIA, S.A.

POLÍTICA DE VENTA

Artículo 1. Condiciones generales.

1. Precios

Todos nuestros precios son IVA excluido, salvo que se indique expresamente lo contrario en la oferta o documento emitido.

2. Validez de las ofertas.

Las ofertas realizadas por nuestras compañías tendrán una validez de 30 días, salvo que se exprese lo contrario en las condiciones de las ofertas particulares.

3. Plazo de entrega.

Las fechas indicadas en los documentos de confirmación de pedido serán siempre estimadas y podrán variar en función varíen los plazos de entrega de los proveedores encargados de servir los productos.

En ningún caso, las empresas del Grupo Biomaster asumirán ningún tipo de penalización o cargo económico por retraso en la fecha de entrega debido a causas ajenas a su voluntad, retraso proveedores, fuerza mayor, etc.

4. Propiedad de la mercancía

La mercancía suministrada será propiedad de la empresa que ha realizado la venta, en tanto en cuanto no se constate que su pago ha sido abonado en alguna de nuestras cuentas.

5. Condiciones de pago

El primer pedido se pagará por adelantado mediante cheque nominativo o transferencia bancaria a cualquiera de nuestras cuentas. (En caso de acreditar la inviabilidad de realizar dicho pago anticipado se negociará una forma de pago distinta). Para los siguientes pedidos este se realizará mediante cheque bancario y/o transferencia en un plazo no superior a los 60 días.



6. Responsabilidad

No será responsable ninguna de las compañías del Grupo Biomaster de los perjuicios ocasionados por una mala utilización de los materiales suministrados, incluyendo posibles daños a personas debido a su mal uso. Tanto el comprador como las compañías del Grupo Biomaster se comprometen a dirimir sus diferencias en cuanto a derechos y obligaciones en los tribunales competentes de Murcia.

Artículo 2. Venta de fungible y material auxiliar.

Consideramos material fungible a aquél material del que no se puede hacer un uso adecuado a su naturaleza sin que se consuma.

Consideramos material auxiliar a aquél material de apoyo a equipos de instrumentación, que por su naturaleza no se consume.

Pedidos

Solo se aceptarán pedidos por escrito, realizados mediante Fax, correo electrónico o a través de la tienda online de Grupo Biomaster (www.grupobiomaster.com)

Grupo Biomaster NO establece pedido mínimo, si bien los pedidos inferiores o iguales a 200,00 euros tendrán un cargo adicional de 15,00 euros en concepto de gastos de manipulación y envío, incluidos en su documento de confirmación de pedido.

En pedidos superiores a 200 euros, se omitirán los gastos de gestión y transporte, éste último con excepción de trasportes especiales (Mercancía peligrosa, hielo seco, etc...) que deberán ir indicados en el documento de confirmación de pedido.

Cualquier pieza o mercancía personalizada que se solicite se abonará por adelantado.

Artículo 3. Venta de equipos de instrumentación.

Consideramos equipos de instrumentación a aquel material que no es fungible ni auxiliar.

Garantía

La garantía del equipamiento vendido por las compañías del Grupo Biomaster es de un año, salvo que en la oferta particular se exprese un número adicional de años. La extensión de garantía se ofertará independiente y se podrá ampliar hasta un total de 4 años adicionales, lo que representa un total de 5 años.

Retraso en la recepción

Grupo Biomaster aplicará un gasto de almacenamiento diario de 5€/día, a partir de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la



mercancía por parte del proveedor. En estos casos, el cliente deberá solicitar el aplazamiento de la entrega por escrito.

CANCELACIÓN DE PEDIDOS Y DEVOLUCIONES

Artículo 1. Cancelación de pedidos

Solo se aceptarán cancelaciones de pedidos por escrito, realizadas mediante Fax o correo electrónico. Siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones:

- Que el producto no haya sido ya enviado (en este caso se tramitará como una devolución. Ver apartado devoluciones).
- Que la cancelación se realice dentro de los 15 días naturales a la realización del pedido.
- La cancelación total o parcial por parte del cliente de un suministro acordado solo tendrá validez con la aprobación por escrito de la empresa de Grupo Biomaster. El cargo del suministro por cancelación se cifra en el 15% del total de los productos cancelados, con un mínimo de 15€ por gastos de gestión.

Artículo 2. Devoluciones

Cualquier solicitud de devolución deberá realizarse en un periodo máximo de 15 días naturales a partir de la fecha de recepción de la mercancía. No se admitirán devoluciones transcurridos 15 días desde la fecha de recepción. Se tramarán como excepciones aquellas promociones de productos donde el plazo de prueba sea superior a 15 días (B&T, etc..).

El cliente debe solicitar la devolución de una mercancía por escrito, mediante FAX o correo electrónico, donde indique nuestro número de pedido o albarán original donde recibió la mercancía que quiere devolver, referencia del producto, cantidad a devolver, motivo de la devolución, lote o número de serie si lo lleva y fecha de caducidad en caso de que proceda.

El producto deberá encontrarse completo, en perfecto estado para su venta, cerrado y sin desprecintar.

No se admitirán devoluciones de productos usados, golpeados, sucios o con cualquier otra forma de maltrato a su embalaje o etiquetado. Tampoco se admitirán productos caducados o cuya caducidad sea próxima a vencer en función del tipo de producto. Se exceptúan aquellos productos que por error se hayan servido en estas mismas circunstancias o para aquel material recepcionado en mal estado (daños de transporte, entre otros). En este caso la solicitud de devolución deberá cursarse durante las 48 horas siguientes a la recepción del mismo.

Grupo Biomaster se reserva el derecho de aceptar dicha devolución. En el caso de no proceder por no cumplir alguno de los requisitos previos, se avisará al cliente en un plazo máximo de 3 días laborables desde la fecha de recepción de la solicitud de devolución.

Si se acepta la devolución, en caso de producto en mal estado, corta caducidad, error administrativo u otros motivos atribuibles a alguna de las empresas de Grupo Biomaster, no se aplicarán gastos de tramitación y transporte. En caso contrario, que el motivo de devolución no sea atribuible a Grupo Biomaster, se repercutirá en el cliente un 15% del importe de los productos devueltos, con un mínimo de 15€ por gastos de gestión.

Cualquier devolución será reembolsada, en caso de proceder, a través de una factura rectificativa, aplicable su importe al pago de una factura actual o futura, nunca podrá ser descontado directamente en pedidos posteriores.

Se enviará al cliente la confirmación del pedido de devolución donde irá indicado la agencia de recogida u otro medio propio de recogida.

Grupo Biomaster aceptará mercancía como devolución en sus instalaciones únicamente si éstas cuentan con un número de autorización correspondiente al pedido de devolución, inclusive si es transportado por uno de nuestros comerciales o transportistas.

Grupo Biomaster se reserva el derecho de admitir devoluciones que queden al margen de las cláusulas anteriormente expuestas.

COMPROMISO CON LOS CLIENTES

Orientación al consumidor, al cliente

Grupo Biomaster tiene establecido como objetivo primordial satisfacer al cliente mediante transparencia, información clara, veraz y en plazo, transparencia en las operaciones, asesoramiento personalizado cuando el cliente lo requiera, tratamiento profesional y resolución ágil de incidencias.

La orientación hacia el consumidor, hacia el cliente, es un objetivo comprendido y compartido por todos los sujetos obligados. Esta orientación se encuentra en todos los procesos de decisión y operativos y se somete a un control riguroso y continuo. La organización del Grupo opera para conocer las expectativas de los clientes, para satisfacerlas y superarlas, comprometiéndose a reaccionar pronta y efectivamente en caso de disfunciones.

Transparencia y honestidad

Grupo Biomaster asume la obligación de ser honesto con los clientes, proporcionándoles siempre información imparcial, veraz, clara, útil y precisa al comercializar sus productos. Adicionalmente comprobará que sus productos cumplan con todas las especificaciones publicitadas y requeridas por la normativa.

Integridad de las prácticas comerciales

Grupo Biomaster velará porque toda práctica comercial dentro del grupo cumpla con las siguientes premisas:

- Sea ética y lícita
- No sea abusiva
- No tienda a manipular el mercado mediante prácticas de dudosa legalidad o mediante la asociación con otros competidores para crear situaciones de oligopolio, etc.

Publicidad ética: Veraz y honesta

Grupo Biomaster reconoce su responsabilidad social en la publicidad. En este sentido, la oferta y promoción de los productos que comercializa el Grupo deberá, en todo momento, ajustarse a las características, condiciones y finalidades perseguidas, siendo contrario a la ética profesional la difusión de publicidad falsa o engañosa que tenga como objetivo confundir a los potenciales consumidores.

Además, prestará especial atención a cumplir con los siguientes parámetros en el desarrollo de la publicidad, las promociones o los lanzamientos de productos:

- No denigrará los productos o servicios de la competencia.
- No desvirtuará la realidad de sus productos, enmascarando los límites de los mismos o engañando sobre la calidad de su contenido.

ANEXO I. VENTA A SUB-DISTRIBUIDORES

Todos los sub-distribuidores aceptarán los puntos anteriores de este documento.

En el caso de la sub-distribución de productos de las marcas Agilent y Gerstel, el sub-distribuidor acepta que sea Grupo Biomaster quien envíe la mercancía al cliente final para lo que ha de facilitar toda la información que la empresa le precise. Con tal fin, se requiere que el sub-distribuidor disponga de un registro con la documentación que sea relevante (pedidos por escrito del cliente final, ofertas, albaranes, datos del cliente final, facturas, etc.)

Grupo Biomaster se compromete a enviar la mercancía al cliente final sin documentación valorada.

El sub-distribuidor no estará autorizado a vender la mercancía a otro distribuidor. Su cliente ha de ser el destinatario final de la misma.

El sub-distribuidor tiene prohibido vender productos a través de Internet.

El sub-distribuidor reconoce que cualquier compromiso hecho por el sub-distribuidor a los clientes será responsabilidad exclusiva del sub-distribuidor.

El sub-distribuidor se compromete a cumplir con el “Código Ético” de Grupo Biomaster publicado en su página Web (<https://grupobiomaster.com/wp-content/uploads/2014/12/C%C3%B3digo-%C3%A9tico-Grupo-Biomaster.pdf>)

El sub-distribuidor cumplimentará el “Cuestionario de Sub-distribuidores” cuando sea requerido por Grupo Biomaster y no más de dos veces al año.

Cualquier sub-distribuidor que participe en la reventa de productos Agilent y/o Gerstel deberá trabajar de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables a este acuerdo.

El período de garantía para columnas, suministros genéricos y piezas de repuesto es de noventa (90) días a partir de la fecha en que el cliente final reciba el producto.

El sub-distribuidor declara conocer las leyes que regulan y controlan la importación y exportación en el estado Español y asume la responsabilidad de cumplirlas en su totalidad.

El sub-distribuidor cumplirá con las leyes y/o regulaciones gubernamentales de los EEUU y España que prohíben las exportaciones a países que participan en actividades de armas de destrucción masiva (nuclear, química y/o biológica), y misiles a menos que se obtenga una autorización por escrito del gobierno de los Estados Unidos. El sub-distribuidor notificará al cliente que debe cumplir con las leyes y regulaciones de control de exportación del Gobierno de los Estados Unidos y el Gobierno de España.