

**POLITICAS DE TRABAJO DE LA EMPRESA**  
**BIOASSAY SUCURSALES PERU S.A.C Y LATAM S.A.C**

**ESTIMADOS CLIENTES:**

**1. SOLICITAMOS TENER EN CONSIDERACION LAS POLITICAS DE TRABAJO DE NUESTRA EMPRESA:**

- a. Los precios de nuestros productos y servicios son los señalados en las cotizaciones formales emitidas por nuestros vendedores, la emisión del pago por una cotización da conformidad de la aprobación de la misma y no se aceptarán cambios de marcas, modelos o precios posterior a la emisión de la factura.
- b. El periodo de validez de nuestras promociones u ofertas serán notificadas por nuestros vendedores y además serán señaladas en la cotización formal emitida. No aceptaremos pagos por promociones ya vencidas.
- c. El stock de los productos puede variar sin previo aviso.
- d. Toda cotización emitida por reactivos (bioquímicos, hematológicos, Kit de Elisa, pruebas rápidas) e insumos tendrá una vigencia de 24 horas, vencido este plazo deberá confirmar nuevamente stock antes de realizar su pago.
- e. El flete a provincia no está incluido en nuestros precios, dicho concepto será asumido por el cliente cobro a destino según la agencia de envío.

**2. PAGOS A LA EMPRESA:**

- a. Todo pago deberá ser realizado a las cuentas bancarias de Bioassay Latam o Bioassay Perú según sea el caso y la proforma enviada. La empresa no asumirá ninguna responsabilidad de pagos efectuados a cuentas ajenas a las señaladas en la cotización formal.
- b. Los créditos otorgados a clientes fijos deberán ser regularizados a los 30 días exactos, de lo contrario el incumplimiento podrá acarrear sanciones; de acumular 03 facturas pendientes por pago, automáticamente y sin previo aviso perderán el beneficio otorgado.
- c. Los planes de financiamiento otorgados por la compra de equipos deberán ser regularizados en las fechas correspondiente mediante la factura de compra o el contrato de compra, el incumplimiento en la puntualidad de las fechas de pago generará una sanción del 5% adicional sobre el total de la deuda.
- d. Las transacciones que hayan sido realizadas con TARJETAS DE CREDITO/DEBITO tendrán un recargo adicional del 5% (por comisión de IZIPAY) y además la entrega del producto se efectuará luego de que el monto debitado se encuentre disponible en las cuentas de la empresa (entre 24-48 horas hábiles contados desde la fecha de la transacción); previa confirmación de parte del banco y del área administrativa.
- e. Las transferencias al mismo banco se confirmarán en el día y las transferencias a otros bancos se confirmará en 24-48 horas (depende del banco); el tiempo de despacho iniciará a partir de la confirmación de dicho pago no de su emisión.
- f. El pago de los SERVICIOS que superen los S/700, por norma, el cliente deberá pagar el 12% del total a la cuenta de detracciones de BIOASSAY PERU y el saldo restante a las cuentas BCP o Scotiabank respectivamente. Para efectos de auto-detracciones se deberá abonar adicional S/7,50 para efectos de comisión por pago de detracción y dicho comisión no será facturado.

**3. IMPORTACION Y SEPARACION DE EQUIPOS:**

- a. Las importaciones solo se realizarán con el 50% (como mínimo) por adelantado y el 50% al informar al cliente la llegada de la importación a Perú.
- b. De las importaciones en TRANSITO el cliente podrá realizar apartados de la mercadería con menos del 50% (de acuerdo a la negociación aprobada con su vendedor) y el cliente tendrá un plazo 10 días para regularizar su pago una vez se notifique la llegada de la importación a nuestro almacén. De no cumplir con el pago en el plazo señalado, la empresa podrá disponer de la mercadería para intereses propios y el cliente deberá esperar que haya nuevamente disponibilidad de stock del producto adquirido; por ningún motivo se procederá a realizar la devolución de lo abonado por la separación.
- c. Las importaciones a pedido tendrán un tiempo aproximado de 60 días en promedio y máximo 120 días en casos extraordinarios (previa coordinación y sin incluir los días feriados en China). Dentro de este plazo no procederá ninguna devolución o reembolso solicitado por la compra del producto en importación.

**4. PROTOCOLOS DE DESPACHO:**

- a. Los envíos a provincia se realizarán por la agencia de transporte terrestre SHALOM preferiblemente, casos excepcionales donde no tenga cobertura shalom se considerarán otras agencias solicitadas por el cliente.
- b. Todo pago por envío a provincia será cobro de flete a destino, el cliente asumirá este concepto.
- c. Todo despacho se realizará en un lapso de 24 a 48 horas hábiles posterior a la cancelación total del producto (siempre y cuando se encuentre disponible en stock).
- d. Compras por menos de S/500 el cliente deberá pagar el delivery adicional de S/20 para entregas en Lima o envíos a provincia. Zonas de Villa María del Triunfo, Villa el Salvador, Chosica, Chorrillos, Carabayllo el pedido mínimo será de S/1,000 más el delivery adicional de S/40 o de lo contrario el cliente deberá realizar su retiro en nuestra oficina principal ubicada en Psj Kenko 178 – Pueblo Libre a las 24-48 horas posterior a la facturación. Los delivery realizados con personal ajeno a la compañía (Rappi, Pedidos Ya, Uber, inDriver, etc) será responsabilidad en su totalidad del cliente.
- e. Bioassay no se hará responsable por daños o deterioros ocasionados en el traslado de los productos por las agencias de transporte terrestre/aéreo a provincia; cualquier irregularidad relacionado al flete de envío, deberá el cliente contactarse directamente con la agencia de transporte y realizar su reclamo.

**5. GARANTIAS:**

- a. Todo equipamiento automatizado, semiautomatizado y complementario/básico tendrá una garantía de 12 meses.
- b. No damos garantía por: reactivos e insumos que se encuentren dentro de su periodo de vigencia y cuyo material de revestimiento estén en buenas condiciones. Cualquier desperfecto en el empaque de estos productos podrá ser notificada dentro de las 03 horas posterior a la recepción del mismo (clientes de provincia) y al momento de la entrega por parte de nuestro personal de despacho (clientes de Lima).
- c. Para solicitar o hacer uso de la garantía de un producto el cliente deberá: contar con la boleta o factura y guía de remisión de la compra; notificar al correo [informes@bioassay.com.pe](mailto:informes@bioassay.com.pe) el motivo por el cual solicita uso de la garantía. La garantía deberá estar

vigente y el producto no deberá presentar señales de mal uso, deterioro, ni que haya sido manipulado por otro personal técnico ajeno a la empresa. Deberá contar con todos sus accesorios originales y la caja del equipo.

- d. El daño del producto deberá ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad. Será nuestro ingeniero quien defina mediante un informe detallado y previa evaluación si el equipo aplica o no para un cambio de repuesto original o reparación.
- e. En caso de viaje de nuestros técnicos y/o ingenieros será programado con anticipación de acuerdo a la disponibilidad del personal.

**6. RECLAMOS:**

- a. Todo reclamo será aceptado en un plazo máximo de 7 días después de la compra para los clientes de provincia y 4 días para los clientes de Lima.
- b. Todo reclamo deberá ser notificado al asesor comercial que lo atendió y al correo [informes@bioassay.com.pe](mailto:informes@bioassay.com.pe)
- c. Los reclamos deberán ser sustentados con registro fotográfico o videos en la medida de lo posible.

**7. DEVOLUCIONES O REEMBOLSOS:**

- a. No habrá cabida a devoluciones de dinero, ni emisión de notas de crédito, en casos de que los equipos adquiridos se encuentren en perfecto estado de funcionamiento y cumplan con las especificaciones técnicas señaladas en los brochure.
- b. No habrá devoluciones por abonos o anticipos de equipos en procesos de importación que se encuentren dentro del periodo establecido para la entrega.
- c. En caso de que el equipo adquirido presente algún tipo de desperfecto o mal funcionamiento por origen de fábrica, se procederá a realizar una inspección técnica rigurosa y de proceder el cambio se emitirá una nota de crédito y devolución del dinero o cambio del producto.
- d. El cambio del equipo se realizará dentro de los 15 días hábiles (según disponibilidad de stock), previa devolución física del mismo a nuestra oficina principal ubicada en Psj Kenko 178 – Pueblo Libre, la previa comprobación técnica de su estado y estará sujeto a un único pago por concepto de gastos administrativos.
- e. La devolución del dinero por cancelación del pedido justificable como la falta de stock u otra razón, y antes de haberse efectuado la entrega del producto, se realizará en un lapso de 24 horas hábiles siempre y cuando el pago se vea efectuado en las cuentas de la empresa. Para las devoluciones de dinero después de haberse entregado el producto, solo se efectuarán después de haberse aprobado la solicitud de devolución y será programado en un lapso de hasta 5 días hábiles, el tiempo de procesamiento dependerá de la entidad financiera donde se realizó el pago.

**8. SERVICIO DE POST-VENTA Y/O SERVICIO TECNICO:**

- a. Solo se aceptarán equipos vendidos por nuestra empresa.
- b. Nuestro servicio de capacitación, instalación, mantenimientos preventivos y correctivos PRESENCIAL en provincia serán asumidos por la empresa únicamente para los siguientes modelos de equipos en específico: Horus EC-9200, Horus EC-9250, Horus EC-9300, Tecom TC220, Tecom TC6030, Tecom TC6090, Hemaray 51, Hemaray 51vet, Hemaray 86, Maccura F580 (u otro equipo previa aprobación con su asesor comercial de ventas). Para el resto de nuestros equipos la capacitación será ONLINE vía remota por videollamada de forma gratuita. En caso del cliente solicitar un servicio presencial para un equipo que no aplica esta modalidad, deberá cubrir los viáticos del o los técnicos que viajarán: transporte, alimentación y hospedaje.
- c. El servicio postventa es exclusivo de esta área, para ello sírvase contactarse con su asesor comercial para que este solicite su requerimiento al técnico/ingeniero/asesor científico o contáctenos al correo [jefe.soportetecnico@bioassay.com.pe](mailto:jefe.soportetecnico@bioassay.com.pe)
- d. La atención del área de postventa solo podrá ser realizada en el horario de trabajo de lunes a viernes 08:30am a 4:30pm y sábados de 08:30am a 12:00pm y se atenderán los requerimientos por orden de solicitud y de acuerdo a la disponibilidad del personal encargado.
- e. Los equipos que requieran reparación y/o mantenimientos correctivos deberán ser enviados a nuestro taller ubicado en Psj. Kenko 178 – Pueblo Libre para ser atendidos, antes o después del año de garantía.
- f. Es obligación del cliente cumplir con todos los insumos, reactivos y equipos complementarios necesarios para realizar una capacitación fluida de nuestros equipos; de no contar con lo requerido no se podrá realizar la capacitación y deberá esperar una nueva disponibilidad de atención.
- g. Para instalación de equipos automatizados el cliente debe contar con POZO A TIERRA y/o estabilizador de energía UPS de 1000va x 500w o 2200va x 1200w según el equipo a instalarse; adicional las temperaturas de trabajo de los equipos deben ser de 10 – 25 °C.

LA EMPRESA NO SE RESPONSABILIZA POR EL MAL USO, MALA INSTALACIÓN, FALLAS, PROBLEMAS Y/U OTROS INCONVENIENTES QUE PUEDA PRESENTAR EL EQUIPO POR FALTA DE CAPACITACION, ASESORIA, INSTALACION O MANTENIMIENTOS DEL MISMO, QUE NO HAYA SIDO REALIZADO POR NUESTROS TECNICOS, INGENIEROS Y/O ASESORES CIENTIFICOS.

LA INFORMACION DETALLADA EN ESTE DOCUMENTO ES DE ACCESO PUBLICO EN NUESTRA PAGINA WEB, BIOASSAY PERU/LATAM DARÁ POR INFORMADO AL CLIENTE MEDIANTE LA NOTIFICACION DE LOS ASESORES COMERCIALES Y MEDIANTE UN LINK GENERADO EN LAS COTIZACIONES. POR ENDE, LA APROBACION DE LA COTIZACION Y EL PAGO DE LA MISMA SERA CONSIDERADO A LA PAR COMO UNA APROBACIÓN DE NUESTRAS POLITICAS.

**LA GERENCIA**