

BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V., GARANTIZA LOS PRODUCTOS QUE COMERCIALIZA, BAJO CONDICIONES DE USO NORMAL A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA COMPROBABLE CON LA FACTURA DE COMPRA, **CONTRA DEFECTOS EN LOS MATERIALES Y/O MANUFACTURA.**

#### **POLÍTICAS DE GARANTÍA PARA LA RECLAMACIÓN**

1) Todos los equipos son revisados antes de ser enviados al cliente por BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V., por lo que, en caso de entregas directas por parte de la empresa, si algún artículo sale dañado, se detecta **antes** de enviar al cliente.

En caso de usar una empresa de paquetería, mensajería o fletara, si el artículo se daña, se pierde, se lo roban o sufre una contingencia de fuerza mayor en el camino, se tendrá una garantía por parte de BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V. **únicamente** si el cliente contrata un seguro que ampare el 100% del valor de los equipos comprados, de lo contrario cualquier daño o contingencia que sufran los equipos no serán responsabilidad de BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V.

2) BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V. atenderá todas las solicitudes de garantías por defecto de materiales y de fabricación que por su naturaleza deban ser resueltas dentro de nuestras instalaciones sin cargo alguno para clientes, en un plazo máximo de 15 días hábiles después de aceptado el RMA. En caso de reemplazo de productos de importación el tiempo podrá variar según la disponibilidad y tiempo de entrega del fabricante.

3) Cuando reciba el producto por parte de BIOTEMPAK verifique que se encuentre en su empaque original completo y con todos los manuales, certificados y accesorios, en perfectas condiciones, de lo contrario notifique inmediatamente a BIOTEMPAK para generar un RMA. Se tendrá un plazo máximo de 7 días hábiles para reportar esta eventualidad.

4) Al reportar una garantía a BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V. el cliente deberá tomar en cuenta lo siguiente:

a) Presentar su reporte / solicitud (RMA) por escrito a su asesor de ventas con la siguiente información: fotografías y/o video del equipo, descripción detallada del daño, empaque y etiqueta, en caso de que la fotografía no muestre el daño, se deberá anexar video; formato de garantía y factura. Es importante que no desprenda ninguna etiqueta del producto, ya que contiene datos importantes para aplicar la garantía, tales como número de serie/lote, y validar si entra dentro de la política de garantía. La solicitud de fotografías o video es necesaria para documentar la garantía solicitada y en su caso hacerla válida. En caso de que el formato RMA no reúna los requisitos antes mencionados, no se dará trámite a la misma. b) BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V. analizará el formato RMA, las evidencias y/o en su caso el equipo para verificar y validar los daños por uso incorrecto por parte del cliente y/o usuario final del producto y/o servicio y determinará si procede la garantía

de materiales y fabricación. En ambos casos de que la garantía no proceda, se dará aviso al cliente.

c) BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V. podrá enviar como garantía reemplazos del producto o partes dañadas a discreción de Biotempak; en caso de que sea un daño total se enviará productos completos (en caso de proceder). Así mismo podrá enviar al cliente las instrucciones necesarias para reemplazar las piezas objeto de la garantía, así como una serie de pasos para la reparación del producto, mediante formatos y/o instrucciones para su instalación o reparación, (un tutorial en video, metodología por escrito, etc.) sin que esto afecte la vigencia de la garantía.

d) A solicitud de Biotempak, El cliente deberá enviar el o los productos objeto de la garantía acompañados del formato RMA autorizado para su valoración.

5) Para que el cliente pueda enviar productos o piezas de garantías a BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V. deberá solicitar autorización de envío RMA al departamento de garantías y recibir la autorización para la misma, e instrucciones para su correcto envío.

6) Cualquier modificación, cambio o alteración en sus características originales a los productos o en cualquiera de sus partes anulará esta garantía. Así como si el producto trató de ser reparado por personal no autorizado por escrito o ajeno a BIOTEMPAK anulará la presente garantía.

#### **VALIDEZ DE LA GARANTÍA**

LA PRESENTE GARANTÍA SE EXTIENDE POR EL SIGUIENTE TÉRMINO: **Termógrafos desechables y reusables:** 1 año fecha factura y/o 1 mes antes de la fecha de caducidad del equipo (lo que ocurra primero). **Equipos de marcas distribuidas por BIOTEMPAK:** 3 meses (fecha factura) directo con BIOTEMPAK y 1 año con el fabricante. **ROLLOS DE PARASEAL, SACHET, FILTROS:** 1 Mes fecha factura.

#### **PROCEDIMIENTO PARA LA APROBACIÓN DE LA GARANTÍA**

1) Una vez evaluada y aceptada la solicitud dentro de las políticas de garantía y el expediente haya sido integrado de manera completa mediante el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos solicitados.\* Apartado 4 inciso a, BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V., se compromete a reemplazar el producto y/o parte, componente o complemento del mismo que pruebe estar defectuoso(a) según sea el caso, siempre y cuando la compra se haya hecho directamente a BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V.

2) Una vez recibidos los equipos y/o partes objeto de la garantía serán revisados por parte del departamento de garantías el cual determinará en base a las evidencias presentadas y a la inspección/evaluación del producto, si este es objeto de la garantía y se encuentre dentro del periodo de tiempo válido de la presente garantía. Cualquier maniobra de instalación o desinstalación de los equipos para hacer llegar los mismos a BIOTEMPAK para garantía, serán responsabilidad del comprador.

3) El comprador tendrá la obligación de presentar la factura y el RMA Autorizados.

4) BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V., a su elección, reparará, cambiará o hará los ajustes apropiados una vez que haya verificado la ocurrencia de algún defecto que se presente en los plazos marcados, según sea el caso, a la adquisición del producto, partes, componentes o complementos según sea el caso.

5) En caso de que al aplicar la garantía se requiera de trabajos, servicios o equipos adicionales ajenos a BIOTEMPAK, estos serán responsabilidad del comprador.

#### **CONDICIONES QUE INVALIDAN LA PÓLIZA DE GARANTÍA**

1) Cuando la póliza de garantía haya expirado ó el producto haya expirado en su fecha de caducidad. 2) Cuando el producto no se haya comprado directamente en BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V. 3) Cuando no se hayan respetado las instrucciones del manual de uso y recomendaciones. 4) Daños causados por la intervención de terceros no autorizados por BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V. 5) Uso y/o mantenimiento indebido del producto (leer atentamente recomendaciones de uso y programación). 6) Rayones, decoloración o manchas por el uso de líquidos abrasivos, cortantes, ácidos y/o por la exposición al sol o líquidos sin ser material especial para su uso. 7) Daño por exceso de temperaturas permitidas. 8) Fallas debido a causas fortuitas como terremotos, inundaciones, incendios, derrumbes, plagas o derrames de componentes en estado líquido, sólido o gaseoso, que afecten la integridad y calidad del producto. 9) BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V. no garantiza la coincidencia exacta de los colores en las etiquetas e imágenes del catálogo en línea puesto que puede variar. 10) Para la devolución de producto por ningún motivo se recibirán piezas sueltas, deberán ir empacados completos, e identificadas con número de autorización de retorno solicitado previamente y nombre de la compañía (ver "RMA"). 11) BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V. no se hace responsable de los productos y/o partes enviadas sin previa autorización por escrito. 12) No nos hacemos responsables por daños ocasionados por malas condiciones de almacenaje del cliente. 13) No aplica en productos discontinuados, de cortesía o exhibición. 14) Una vez recibida de conformidad la mercancía, cuenta con 7 días para realizar cualquier reclamación correspondiente a su envío. Una vez transcurrido este periodo se dará por bien recibido y no procederá reclamación alguna. 15) No incluye la instalación del producto. 16) El uso puede generar desgaste estético del producto, en el cual BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V. no incurre en responsabilidad. 17) Los equipos perderán la garantía si se calibran con un tercero, es decir, si no se contrata la empresa calibradora oficial de Biotempak. 18) En equipos de renta, si el cliente incurre en falta de pagos de mensualidades y/o servicios, se podrá invalidar la presente garantía. 18) PARASEAL, se perderá la garantía cuando NO se Almacene por encima de 10° C, y por debajo de 30° C. Condiciones que deben evitarse: Calor y luz. De igual forma se invalidará la garantía cuando los rollos sean expuestos a temperatura ambiente antes de usarse.

19. FILTROS Y SACHET, se perderá la garantía cuando NO se almacenen en lugar cerrado y seco, evitando la exposición

solar. Deben permanecer en su bolsa de empaque y caja antes de usarse para evitar la oxidación del permanganato de potasio al contacto con el aire.

#### **RECOMENDACIONES DE USO**

1. Utilizar el producto para lo cual fue diseñado. 2. Colocar el producto acorde a manual de uso e instalación 3. Evitar limpiar con productos abrasivos. 4. Revisar que el producto esté correctamente programado antes de utilizarlo. 5. Otras que considere BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V. 6. NO Exponer el producto directamente al sol y/o a altas temperaturas o fuera de rangos especificados 7. NO Exponer el producto a condiciones fuera de parámetros. 8. NO Exponer el producto a objetos afilados. 9. NO modificar ni aplicar elementos externos al producto.

#### **DESLINDACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

1)Biotempak S. de R.L. DE C.V. es comercializadora de productos de especialidad, así mismo actuará como mediador entre el cliente y fabricante cuando sea necesario, los equipos pueden presentar anomalías propias de la tecnología de rastreo y otros parámetros de monitoreo, misma que Biotempak NO desarrolla y no está en su control temas y o desarrollo de coberturas de redes de telecomunicaciones en distintos países.

2)Biotempak provee soluciones de monitoreo de la cadena de frío, los productos no controlan o garantizan el adecuado manejo de la misma. No nos hacemos responsables por mermas, pérdidas, fallas en traslado, manejo, embalaje, problemas de temperatura, condensación de aire en contenedores marítimos, pudrición de carga por gases y emisión de etileno, contaminantes diversos, y/o cualquier eventualidad que sufra su carga, antes, durante y post traslado a su cliente final. Las garantías de Biotempak aplican únicamente en los productos que comercializamos.

#### **NUESTRO DEPARTAMENTO ESTARÁ EN COMUNICACIÓN PARA BRINDAR SOPORTE Y SEGUIMIENTO OPORTUNO A SUS GARANTÍAS.**

**soporte@biotempak.com**

**Tel. 01 800 112 4683**

#### **ANEXOS:**

##### **1.- Formato RMA**

BIOTEMPAK S. DE R.L. DE C.V. SE RESERVA EL DERECHO DE MODIFICAR SUS PRODUCTOS, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS COMBINACIÓN DE FUNCIONES, ETC. EN CUALQUIER MOMENTO SIN INCURRIR EN RESPONSABILIDAD ALGUNA, LAS IMÁGENES Y DATOS PRESENTADOS PUEDEN VARIAR SIN PREVIO AVISO.

Versión:190611.01