



zelian
Equipamientos de laboratorio

POLÍTICA PARA DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA

1 - Si el cliente detecta, en el momento de la entrega cualquier irregularidad en cantidades, productos con defectos de producción o manipulación que se puede observar sin abrir el empaque, no debe aceptarlos y debe devolverlos a ZELIAN S.A. con el mismo transportista.

ZELIAN S.A. aceptará la devolución correspondiente, si y solo si ese error se hace constar en la copia del remito conformado, cuando los productos hayan sido enviados a cargo de ZELIAN S.A.

En caso de que los productos no hayan sido enviados por ZELIAN S.A., el reclamo deberá dirigirse al transporte elegido por el cliente. En este caso, serán responsabilidad del transportista los deterioros del producto ocasionados por un transporte inadecuado.

2 - En el caso de que el cliente opte por no quedarse con la mercadería con posterioridad a la entrega, tendrá un plazo de diez (10) días corridos desde la recepción de la misma para manifestar formalmente su deseo de cambio o devolución al Asesor Técnico de Ventas de ZELIAN S.A. que lo haya atendido.

3 - La devolución de productos por problemas de calidad de fácil y de difícil percepción, podrá hacerse en treinta (30) días corridos a partir de la recepción/retiro del producto, debiéndose hacer una comunicación inmediata del defecto al Asesor Técnico de Ventas de ZELIAN S.A.

El proceso de devolución de mercadería con problemas de calidad deberá iniciarlo a través del Asesor Técnico de Ventas de ZELIAN S.A. de acuerdo con el Procedimiento de Devoluciones (POE-2021-14 v2) y podrá ocurrir si y solo si el embalaje original está en excelentes condiciones.

Será necesario adicionar una copia de la factura de compra. La adición de fotos del producto que muestren el problema será deseable (si correspondiera).

4 - En el caso de defectos de producto no visibles, el Asesor Técnico Comercial consultará al Área de Soporte Técnico y Calidad de ZELIAN S.A. sobre cómo recoger muestras y/o datos del lote afectado e informará al cliente. El cliente enviará la/s muestra/s y los datos a ZELIAN S.A., y en el plazo de siete (07) días contados desde la recepción de la muestra, se le responderá si el defecto existe y si corresponde la devolución. Recibido el informe el Asesor Técnico de Ventas completará la solicitud de devolución de acuerdo con el Procedimiento de Devoluciones de Zelian.

5 - El inicio del proceso de devolución deberá ser conducido por el Asesor Técnico de Ventas, o sea, el cliente no deberá solicitar al transporte el retiro de los productos, ni tampoco ponerse en contacto con ningún otro departamento de ZELIAN S.A. salvo indicación en contrario.

Los pasos a seguir para un cambio/devolución serán:

a) Verificar que no se hayan superado los 10 días de Arrepentimiento de Compra (Ley N° 24.420, Artículo 34) corridos desde la entrega de la compra.

b) Verificar la posesión de la factura de compra.

c) Contactar inmediatamente al Asesor Técnico Comercial que lo atendió (de lunes a viernes de 9 a 17 hs.) y enviarle un correo electrónico indicando el motivo de la devolución, describiendo los detalles de la falla y si es posible adjuntar una fotografía (donde se observe el inconveniente presentado). En el correo electrónico deberá figurar el número de factura.

d) En caso de material defectuoso se podrá gestionar la devolución teniendo en cuenta que para poder proceder a un cambio de material es obligatorio haber retornado el producto originalmente entregado por Zelian S.A.

6 - No se aceptará mercadería dañada ni con fecha de validez vencida o embalajes fraccionados, debiéndose siempre respetar los embalajes mínimos de entrega de ZELIAN S.A.

7 - La mercadería devuelta deberá ser la misma que conste en la factura/lotés de ventas de Zelian S.A., y que se ha relacionado en la factura/declaración de devolución del cliente.

8 - Devoluciones de mercadería por validez corta, la mercadería devuelta deberá ser la misma constante en la factura/lotés de venta de ZELIAN S.A.

9 - La mercadería despachada por transportes seleccionados por el cliente no tendrán ninguna garantía de ZELIAN S.A. con relación a entrega, integridad de los productos, siniestros o cualquier otro incidente que pueda ocurrir durante el transporte.

10 - No se aceptarán devoluciones de productos incluidos en campañas promocionales con precios especiales y/o por tener un plazo de validez corto, si existiera una aceptación del cliente en el pedido.

11 - En el caso de mercadería devuelta por error en la emisión del pedido por el cliente, el flete del retorno de esta mercadería para ZELIAN S.A. será de responsabilidad del cliente.

12 - ZELIAN S.A. no aceptará ninguna recepción de devolución de mercadería que no esté de acuerdo con la política antes descrita, eximiéndose de responsabilidad por cualquier daño o perjuicio por el incumplimiento del presente, atento ser el cliente el sujeto responsable (art. 1758 CCC).

PREGUNTAS FRECUENTES:

¿En qué casos puedo solicitar un cambio o devolución de un producto?

- El producto llegó en estado defectuoso o con problemas de calidad.
- Hay diferencias en la cantidad entregada respecto a lo solicitado.
- Hay diferencia en las dimensiones respecto a lo solicitado.
- El producto está fuera de especificaciones técnicas solicitadas.
- El producto no cumple con las características anunciadas.
- Algunos productos no admiten cambios una vez abiertos. Por favor consultar las Excepciones para Cambios y Devoluciones.



¿En qué condiciones debe estar un producto para poder evaluar su devolución?

- No deben superarse los 10 días de Arrepentimiento de Compra (Ley N° 24.420, Artículo 34) a partir del momento en el que se recibió o retiró el pedido.
- Debe presentarse el ticket o factura de compra o comprobante de pago.
- El producto no debe tener indicios de uso (no se podrá realizar el cambio de productos usados o en mal estado).
- El producto debe estar dentro del empaque original que debe estar en perfectas condiciones, con los accesorios y manuales originales y en las mismas condiciones en que fue comprado.

¿Cuál es el valor reconocido si cambio un producto por otro?

Los cambios se encuentran sujetos a disponibilidad de stock.

Nuestro equipo debe verificar la disponibilidad del producto al momento de su solicitud.

- Si el cambio se hace por un producto distinto al facturado inicialmente, se tomará como crédito el valor pagado por el producto al momento de la compra en la misma moneda abonada (Según Ley. 24.240) y si hay diferencia de precio, se podrá abonar con el medio de pago habilitado previamente pactado.
- Si se quisiera realizar el cambio de una promoción que contiene más de un producto por otro diferente, se tendrán que devolver todos los artículos que componen la publicación y se tomará en cuenta el valor total de la promoción, no de los productos por separado.

¿Puedo cambiar el producto por otro de menor valor?

Los cambios de producto se realizan únicamente por uno de igual o mayor valor.

Si el cambio se produjera por error del cliente en la selección del producto, el comprador deberá hacerse cargo del costo de retiro y del envío.

En caso de reembolso de dinero ¿cómo se hace el mismo?

En todos los casos, si se decide devolver el pedido, el monto del reembolso será el valor pagado por el producto al momento de la compra en la moneda en que fue pagado (Según Ley 24.240), y será factible siempre y cuando se hayan devuelto previamente los productos del pedido en perfectas condiciones.

El reembolso se realizará de la misma forma en la que se realizó el pago.

Algunos ejemplos de situaciones donde no será aceptada una devolución de un producto

- Si se superaron los 10 días de Arrepentimiento de Compra (Ley N° 24.420, Artículo 34) después del momento en el que se recibió el pedido.
- Si no se presenta el ticket o factura de compra o comprobante de pago.
- Si no se solicitó la devolución y reintegro de dinero a través del Asesor Técnico de Ventas que lo atendió en la compra.
- Recordamos que debe indicarse el motivo de la devolución.



No se aceptarán cambios o devoluciones de productos que se encuentren:

- Usados o dañados o en mal estado.
- Sin estar acompañados por su Factura de compra
- Sin su empaque original en perfecto estado de conservación y en las mismas condiciones que lo compraste.
- Utilizados o procesados, salvo que se evidencie la falla en forma posterior a su procesamiento/utilización.

EXCEPCIONES PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Los productos instalables como cabinas de seguridad biológica, campanas de extracción, flujos laminares, por ejemplo, una vez instalados no tienen devolución. Los productos importados por encargo no tienen devolución.

En caso de que un producto presente fallas de funcionamiento, deberá comunicarse con el servicio técnico oficial de Zelian S.A.

Le sugerimos revisar la información del procedimiento en la garantía de su producto.

Zelian S.A. no aceptará ninguna recepción de devolución de mercadería que no esté de acuerdo con la política antes descrita.

Atentamente,
ZELIAN S.A. - Atención al Cliente





zelian
Equipamientos de laboratorio

POLÍTICA DE GARANTÍA DE EQUIPOS

ZELIAN S.A. garantiza el normal funcionamiento de los productos identificados en el remito de entrega, por el término definido en el presupuesto inicial, siempre que la misma haya sido realizada por ZELIAN S.A. o por alguno de sus distribuidores autorizados.

Las condiciones de la garantía incluyen las siguientes consideraciones:

1 - ZELIAN S.A. asegura a sus clientes un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos correspondientes a los productos que fabrica, comercializa, importa o distribuye, durante la vigencia del período de garantía.

2 - Las reparaciones que se realizaran durante la vigencia de la garantía, serán sin cargo siempre y cuando la falla detectada se hubiese producido por defecto o vicio de fabricación dentro del uso normal del equipo. Se entiende como uso normal al efectuado en tareas para las que ha sido diseñado el equipo y de acuerdo con las especificaciones contenidas en su manual.

3 - Para hacer efectiva la reparación en garantía, deberá comunicarse con ZELIAN S.A. en días hábiles, de lunes a viernes de 9.00hs a 17.00hs, a través de los canales de contacto de Soporte Técnico:

- **E-mail:** st@zelian.com.ar

- **Celular:** 011 3578 2453

- **Página Web:** https://www.zelian.com.ar/form_soporte.php

4 - Esta garantía carecerá de valor en caso de que el mantenimiento o reparación del producto fuera efectuada por personas o empresas distintas a ZELIAN S.A. o alguno de sus distribuidores autorizados para tal fin.

5 - Los trabajos de mantenimiento de rutina, limpieza o reposición de insumos que el equipo requiera, como parte de su uso normal o desgaste natural, no son alcanzados por los términos de esta garantía.

6 - En el caso en que deba atenderse el producto bajo garantía de fábrica, las reparaciones se harán efectivas en el taller técnico de ZELIAN S.A. (Reservistas Argentinos 232, CABA) o en las instalaciones de un distribuidor habilitado. Para tal fin, el cliente se hará cargo del traslado del equipo y sus costos asociados. En caso de que el equipo no pueda ser movilizado, debido a sus dimensiones o complejidad de instalación, los cargos derivados por la visita de un Ingeniero de Campo de ZELIAN S.A. deberán ser cubiertos por el cliente.

7 - Es responsabilidad del cliente enviar los equipos limpios y desinfectados al taller. En caso de incumplimiento, ZELIAN S.A. se reserva el derecho de cobrar los servicios de limpieza y desinfección, luego de notificarlo al cliente, o devolver el equipo sin reparar para que sea enviado en condiciones adecuadas.

8 - El cliente se compromete a leer el manual de uso de los equipos adquiridos, siendo totalmente consciente sobre los requerimientos técnicos de instalación, funcionamiento y cuidados en la utilización. ZELIAN S.A. no se responsabiliza por los daños materiales que pudieran derivarse del uso de los equipos que comercializa ni por las lesiones ocasionadas producto de un empleo incorrecto.

