



TERMINOS Y CONDICIONES DE VENTA

Código: SRP-GE-DO-15

Versión: 00

Fecha de emisión: 08/21

Página: 2 de 7

1. Generalidades

Todas las ventas y entregas realizadas por **Servicios y Representaciones Porben SRL (SERPOCA)** se entenderán sometidas al presente documento. Ninguna modificación, alteración o pacto contrario a la propuesta comercial de **SERPOCA** o a lo aquí estipulado tendrá efecto salvo pacto expreso por escrito firmado por la gerencia de **SERPOCA**, en cuyo caso dichos pactos particulares prevalecerán.

2. Precios y Pedidos

Los precios reflejados en las cotizaciones son validos por 30 días. Las órdenes de compra están sujetas a la aprobación de nuestro departamento de crédito con derechos reservados para cambiar o retirar términos de crédito sin previo aviso y rescindir cualquier pedido cuando las facturas por el trabajo realizado no han sido pagadas por 60 días.

Para equipos de importación, los precios reflejados en las cotizaciones son validos por 7 días, y el precio puede variar según los costos de transporte de las navieras y/o empresas transportistas de carga. Bajo ningún concepto, **SERPOCA** es responsable del incremento de precios de dichos transportes.

Las cotizaciones se realizan sobre la base del costo de los materiales y mano de obra a la fecha de la cotización. Un cambio en tales costos otorgará a **SERPOCA** el derecho de modificar los precios para reflejar tales cambios en los costos.

En caso de impago por el Cliente, total o parcial, en la fecha de vencimiento pactada para una o más facturas, **SERPOCA** podrá suspender o cancelar cualquier servicio o contrato pendiente, sin incurrir en responsabilidad por cualesquiera daños o pérdidas, incluido el lucro cesante, o daños por retraso o pérdida de producción ocasionados al Cliente. La anterior facultad de **SERPOCA** en ningún caso liberará al Cliente de sus obligaciones con relación a los pagos adeudados y a la recepción de productos.

Como norma general la facturación de las mercancías se realizará en el momento del envío, salvo cuando expresamente se hubiera pactado otro o que la entrega del producto se realice luego del corte de recepción de facturas del cliente; lo cual dicho caso se procederá a entregar los equipos con conduce, para luego enviar la factura final.

Todos los pedidos han de realizarse por escrito, indicando en el mismo, la referencia, cantidad y descripción del producto, así como cualquier especificación que fuera

	TERMINOS Y CONDICIONES DE VENTA	Código: SRP-GE-DO-15
		Versión: 00
		Fecha de emisión: 08/21
		Página: 3 de 7

necesaria. **SERPOCA** no se hará responsable de posibles errores de envío o fabricación como consecuencia de pedidos incorrectos.

3. Cambios, Cancelaciones y Devoluciones.

Los pedidos realizados a **SERPOCA** no están sujetos a cancelación, cambio o reducción de cantidad o suspensión de entregas excepto con el consentimiento de **SERPOCA** y bajo los términos que indemnizan a **SERPOCA** contra la pérdida. A menos que se confirme por escrito, todos los acuerdos verbales son nulas.

SERPOCA no será responsable por cambios en el diseño, entregas u otras instrucciones, a menos que se proporcionen por escrito. El cliente acepta pagar todos los cargos causados por cambios en el diseño o las especificaciones.

Se deben realizar las reclamaciones por ítems faltantes o rechazos por defectos de fábrica dentro de los 7 días siguientes a la recepción de la mercancía. Se otorgará crédito sobre tales piezas defectuosas después de haber tenido la oportunidad de inspeccionarlas, siempre que se devuelvan a nuestra empresa, gastos de transporte pagados por el cliente, y siempre que no hayan sido alterados o modificados de alguna manera.

SERPOCA no realiza devoluciones (bajo ningún concepto) de equipos luego de ser entregados conformemente al cliente.

4. Envío y tiempo de entrega

Todos los costos de transporte correrán por parte del comprador, quien deberá utilizar medios de transporte que incluyan seguro que cubra cualquier incidencia que pudiera producirse en el mismo.

SERPOCA no asume ninguna responsabilidad por pérdidas o daños que ocurra debido a demoras o imposibilidad de entrega causadas por incendios, huelgas, accidentes, embargos, escasez de coches, retrasos de los transportistas, insurrección, disturbios, actos de las autoridades civiles o militares, ni asumimos la responsabilidad por cualquier motivo por los daños de cualquier tipo por falta de entrega en el momento especificado. El cliente indemnizará y mantendrá indemne a **SERPOCA** de todo los costos y daños directos y consecuentes que resulten de tales pérdida o retraso.

SERPOCA no será responsable de la falta de cumplimiento de sus obligaciones cuando la misma se deba a sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables, o impedimentos ajenos a su voluntad (tanto en casos de fuerza mayor como de caso fortuito), incluidos entre otros, demoras por suplidores,



TERMINOS Y CONDICIONES DE VENTA

Código: SRP-GE-DO-15

Versión: 00

Fecha de emisión: 08/21

Página: 4 de 7

actos de gobierno o de la Administración, huelgas laborales propias o de terceros, cierres patronales, desórdenes civiles, terremotos y cualesquiera otros desastres naturales, carencia o imposibilidad de obtención de materias primas, suministros o equipos, falta de funcionamiento de las instalaciones, etc.

Salvo en lo dispuesto en el presente documento, **SERPOCA** no será responsable de cualesquiera daños y perjuicios que pudieran derivarse del retraso o la falta de entrega de la mercancía, en especial del lucro cesante o cualquier daño o perjuicio emergente derivado de retraso o pérdida de producción que, como consecuencia del retraso, pudiese sufrir el Cliente.

Por otro lado, el cliente está obligado a comprobar a la recepción del envío el contenido de este y en el supuesto de que éste no fuera correcto, deberá formular la correspondiente reclamación en el plazo máximo de 7 días a **SERPOCA**, fuera del cual **SERPOCA** no se hará responsable de los errores cometidos.

5. Crédito, términos y formas de pago.

Todas las facturas vencerán y serán pagaderas cuando se presenten para pago de acuerdo con los términos de pago acordados entre **SERPOCA** y el cliente, los cuales deben estar debidamente citados en la cotización y factura.

No son permitidos ninguna retención de fondos, cargos atrasados o créditos contra montos adeudados a **SERPOCA**, a menos que sea previamente acordado por escrito con **SERPOCA**.

Cualquier cuenta no pagada por trabajo y/o servicios realizados constituirá un gravamen sobre cualquier equipo, accesorio, piezas fabricadas y materias primas del cliente en posesión de **SERPOCA**. En caso de que alguna cuenta permanezca vencida y sin pagar durante 90 días, **SERPOCA** se reserva el derecho de utilizar los equipos, accesorios, piezas y/o materia prima para hacer piezas a partir de ellos, y para vender o eliminar piezas fabricadas y materias primas.

El cliente no cederá ni transferirá ningún derecho u obligaciones derivadas de esta propuesta, sin el consentimiento previo por escrito de **SERPOCA**, y cualquier cesión o transferencia realizada sin dicho consentimiento se considerará nulo y sin efecto.

SERPOCA se reserva el derecho de paralizar las reparaciones, servicios y garantía de clientes que no tengan el balance al día.

SERPOCA acepta como formas de pago: transferencias bancarias, cheques empresariales y efectivo (efectivo solo para pagos menores de RD\$100,000.00).

	TERMINOS Y CONDICIONES DE VENTA	Código: SRP-GE-DO-15
		Versión: 00
		Fecha de emisión: 08/21
		Página: 5 de 7

SERPOCA no acepta cheques personales como forma de pago. Para dicho caso, la persona física debe realizar el pago en efectivo o transferencia bancaria.

Para clientes que no tienen crédito, se deberá presentar el comprobante de la transferencia y verificar el balance en las cuentas bancarias de **SERPOCA** para hacerles entrega de los equipos nuevos y/o equipos reparados de taller.

6. Política de Garantía

SERPOCA garantiza sus equipos nuevos, comprados directamente a la empresa, en lo referente a desperfectos de materiales o de fabricación bajo condiciones de uso y servicios normales, durante un período de: **3 meses, 6 meses o 1 año** a partir de la fecha de entrega del equipo. El período de garantía dependerá de: naturaleza del equipo, condiciones de garantía del fabricante, aplicación u otros. En el caso de los repuestos, la duración de garantía es de **6 meses**.

Cada producto tendrá su vigencia de garantía en las cotizaciones y facturas. Y para equipos especializados con garantía mayor a 1 año, esta será especificada en detalle en las propuestas realizadas al cliente.

Se excluye expresamente la garantía bajo los siguientes casos:

- daños o efectos debidos al desgaste por la naturaleza de las operaciones del cliente, por una conservación o mantenimiento inadecuados, almacenamiento o manejo erróneo, modificaciones introducidas sin el consentimiento por escrito de **SERPOCA**, y en general por causas no imputables a **SERPOCA**.
- daños generados por uso o manipulación indebida,
- el uso de piezas no originales del fabricante o que no hayan sido instaladas y/o vendidas por el **SERPOCA**,
- la manipulación de las etiquetas identificativas del equipo o de cualquiera de sus piezas de forma que se impida su correcta identificación,
- los daños generados por la intervención en el equipo o en la pieza de personal no autorizado por **SERPOCA**. Dicha autorización debe estar escrita, toda autorización verbal es nula.
- Los consumibles (i.e. cabezales térmicos de impresión, baterías internas, rodillos tractores) no entran dentro de la garantía, pero el uso inadecuado de los mismos (producto no original o no validado por el fabricante o la manipulación de sus etiquetas identificativas) será motivo de exclusión de la garantía general del producto.
- Cable de la celda de carga cortado.



TERMINOS Y CONDICIONES DE VENTA

Código: SRP-GE-DO-15

Versión: 00

Fecha de emisión: 08/21

Página: 6 de 7

Los equipos reportados con desperfectos de fábrica serán examinados para evaluar que la no conformidad existe realmente y que no fue causada por accidente, mal uso, negligencia, alteración, instalación incorrecta, reparación o pruebas inadecuadas. **SERPOCA** y el departamento técnico del fabricante del equipo, serán los únicos jueces de la evaluación de todas las supuestas no conformidades.

Las reparaciones bajo garantía (sin costo) se realizarán en las instalaciones de **SERPOCA**. Corren a cargo del Cliente los desmontajes, embalajes, transportes, etc. originados por el envío del material a las instalaciones de **SERPOCA** y su posterior entrega al Cliente.

En ningún caso **SERPOCA** será responsable del tiempo de viaje o reparaciones en in situ, incluido el montaje o desmontaje de equipo. **SERPOCA** tampoco será responsable por el costo de cualquier reparación realizada por terceros.

SERPOCA podrá acordar con el Cliente la reparación o sustitución de las piezas defectuosas en las instalaciones del Cliente. En este caso, correrán a cargo del Cliente los gastos correspondientes al traslado del personal del servicio técnico.

En el caso de la sustitución de un repuesto o equipo, no se inicia un nuevo plazo de garantía, si no que se vuelve a activar el cómputo del plazo pendiente de la garantía del producto original.

La reparación o sustitución de una pieza defectuosa no varía el periodo de garantía del material suministrado. No obstante, la pieza reparada o reemplazada dispondrá de un periodo de garantía de **6 meses** desde la fecha en la que se llevó a cabo la reparación o sustitución.

SERPOCA no será responsable en ningún caso de daños indirectos y/o consecuenciales que pudieran sobrevenir como consecuencias del suministro.

Estas garantías excluyen todas las demás garantías expresadas o implícita, incluidas, entre otras, las garantías de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular. **SERPOCA**, en ningún caso, será responsable de los daños incidentales o consecuentes en el punto de uso.

SERPOCA y el Cliente acuerdan que la única y exclusiva responsabilidad se limita a reparar o sustituir el equipo en cuestión. Al aceptar esta garantía, el Cliente renuncia a cualquier otro reclamo de garantía.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE VENTA	Código: SRP-GE-DO-15
		Versión: 00
		Fecha de emisión: 08/21
		Página: 7 de 7

Ningún término, condición, entendimiento o acuerdo que pretenda modificar los términos de esta garantía tendrá algún efecto legal a menos que hecho por escrito y firmado por un funcionario corporativo de **SERPOCA** y el **Ciente**.