CONDICIONES GENERALES

CMLAB S.A.S. establece las siguientes condiciones comerciales aplicables a sus distribuidores y clientes, con el propósito de establecer criterios claros para la gestión de pedidos, cambios, devoluciones, garantías, pagos, entregas y demás situaciones relacionadas con la comercialización de sus productos.

Estas políticas se establecen de acuerdo con las condiciones comerciales de la empresa y el marco legal colombiano aplicable a las relaciones comerciales.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

1. Compras retiradas directamente de las instalaciones

No se aceptan cambios ni devoluciones de mercancía una vez esta haya sido retirada directamente de las instalaciones de CMLAB S.A.S., salvo que se determine la existencia de un defecto de fabricación o una situación atribuible directamente a la empresa.

2. Pedidos enviados a destinos nacionales

Para pedidos enviados mediante empresas transportadoras, cualquier solicitud de reposición, devolución o garantía relacionada con daños ocasionados durante el transporte o faltantes deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Enviar un video claro y continuo desde el momento de la recepción de la mercancía, en el cual se evidencie:
- El estado externo de la caja o empaque entregado por la transportadora.
- El proceso de apertura del paquete, sin cortes ni interrupciones.
- La novedad encontrada, como vidrio roto, producto averiado, faltante, deterioro del empaque u otra situación relacionada con el despacho.

Toda reclamación por rotura, daño o mercancía incompleta deberá contar obligatoriamente con evidencia en video desde el momento en que se inicia la apertura del paquete.

No se aceptarán cambios ni devoluciones por mercancía despachada mediante transportadoras contratadas directamente por el distribuidor o cliente. En estos casos, la responsabilidad por el transporte, manipulación y cualquier novedad ocurrida durante el envío será asumida directamente por quien contrate el servicio de transporte.

3. Plazo para reportar novedades

Las novedades relacionadas con daños durante el transporte, faltantes o inconsistencias en la entrega deberán ser reportadas a CMLAB S.A.S. dentro de las veinticuatro (24) horas calendario siguientes a la recepción de la mercancía.

Una vez transcurrido este plazo, no se procesarán reclamaciones relacionadas con daños ocasionados durante el transporte o faltantes, salvo que legalmente corresponda un tratamiento diferente.

4. Incumplimiento de requisitos

En caso de que el cliente o distribuidor no suministre la información y evidencia requerida dentro del plazo establecido, CMLAB S.A.S. podrá abstenerse de procesar la solicitud de devolución, reposición o garantía relacionada con la novedad reportada.

5. Productos no elegibles para devolución

No se aceptan cambios ni devoluciones de:

- Reactivos químicos, sustancias peligrosas y reactivos controlados.
- Productos importados o adquiridos bajo pedido especial.
- Productos fabricados, preparados o adquiridos bajo condiciones especiales solicitadas por el cliente.
- Productos con fecha de vencimiento corta.
- Productos con lote asignado específicamente para el cliente.
- Productos que requieran condiciones especiales de almacenamiento o conservación.

En los casos en que proceda una solicitud de cambio o devolución, el producto deberá encontrarse:

- Sin uso.
- En perfecto estado.
- Con su empaque original.
- Sellado y sin alteraciones.
- En condiciones adecuadas de almacenamiento.

La autorización de cambio o devolución tendrá una vigencia de una (1) semana, contada a partir de la fecha de autorización, salvo que se establezca un plazo diferente por escrito.

El derecho de retracto previsto en la Ley 1480 de 2011 deberá analizarse de acuerdo con la naturaleza de la operación y la calidad de las partes involucradas. En las relaciones comerciales entre empresas, las solicitudes de cambio o devolución se gestionarán de acuerdo con las condiciones comerciales pactadas y la legislación aplicable.

No se aceptarán devoluciones de mercancía sin autorización previa y expresa de CMLAB S.A.S.

GARANTÍAS

1. Condiciones de garantía

CMLAB S.A.S. garantiza que sus productos cumplen con las especificaciones técnicas y condiciones ofrecidas al momento de la venta.

Las garantías aplican exclusivamente a productos que presenten defectos de fabricación, de acuerdo con las condiciones particulares de cada producto.

La garantía no cubrirá daños ocasionados por:

- Uso inadecuado.
- Mala manipulación.
- Almacenamiento incorrecto.
- Instalación o utilización diferente a las recomendaciones del fabricante.
- Transporte contratado directamente por el cliente o distribuidor.
- Modificaciones o alteraciones realizadas al producto.

2. Requisitos para solicitar una garantía

- Toda solicitud de garantía deberá incluir, como mínimo:
- Número de factura o documento equivalente.
- Evidencia fotográfica o video de la novedad.
- Descripción clara del defecto o situación presentada.
- Referencia y cantidad del producto involucrado.
- Fecha de recepción del producto.
- Diligenciamiento de PQRS digital o física.

CMLAB S.A.S. realizará la evaluación correspondiente y determinará si la novedad se encuentra dentro de las condiciones de garantía.

3. Cobertura

La cobertura de garantía dependerá del tipo de producto y de las condiciones establecidas para este.

- Para equipos, la garantía podrá ser de tres (3) meses hasta un (1) año, según las características y condiciones particulares del equipo.
- Para accesorios y consumibles, la garantía será de quince (15) días calendario contados a partir de la entrega, salvo que el fabricante o las condiciones comerciales establezcan un término diferente.

La garantía podrá cubrir productos que presenten defectos de fabricación o situaciones atribuibles directamente al producto, siempre que se hayan mantenido las condiciones adecuadas de uso, almacenamiento y conservación.

4. Exclusiones de garantía

La garantía no aplicará en los siguientes casos:

- Productos utilizados de manera incorrecta.
- Productos deteriorados por mala manipulación.
- Productos almacenados de manera inadecuada.
- Daños ocasionados por terceros.
- Daños derivados de transporte contratado directamente por el cliente o distribuidor.
- Daños ocasionados por incumplimiento de las instrucciones de uso, almacenamiento o conservación.
- Errores en la selección del producto por parte del cliente o distribuidor.
- Productos modificados, intervenidos o alterados sin autorización.

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y PRECIOS

1. Consulta del catálogo

El portafolio de productos oficial de CMLAB S.A.S. deberá ser consultado a través de los canales oficiales definidos por la empresa o por medio del asesor comercial asignado.

2. Precios

Los precios informados por CMLAB S.A.S. estarán sujetos a cambios de acuerdo con las condiciones comerciales, disponibilidad, costos de adquisición, proveedores y demás factores que puedan afectar su valor.

El precio aplicable será el que se encuentre vigente y haya sido confirmado al momento de la aceptación del pedido.

ÓRDENES DE COMPRA

1. Medio autorizado

Las órdenes de compra deberán ser enviadas por correo electrónico definido del asesor comercial asignado por CMLAB S.A.S., pudiendo ser recibidas también por medio de WhatsApp, presencial y llamadas.

2. Información requerida

Las órdenes de compra deberán contener como mínimo:

- Referencia del producto.
- Descripción del producto.
- Precio unitario acordado, cuando aplique.
- Cantidad solicitada.
- Datos de facturación.
- Dirección y datos de entrega, cuando corresponda.

3. Pedidos incompletos

No se procesarán pedidos que no cuenten con la información necesaria para su correcta gestión.

Las solicitudes realizadas por medio de, llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp o presenciales deberán ser formalizadas a través del canal establecido por CMLAB S.A.S. para su respectivo procesamiento.

CARTERA Y PAGOS

1. Cartera vencida

CMLAB S.A.S. podrá suspender temporalmente la entrega o despacho de mercancía cuando el cliente o distribuidor presente obligaciones vencidas, de acuerdo con las condiciones de crédito previamente establecidas.

2. Soportes de pago

Los comprobantes de pago deberán ser enviados al correo electrónico definido del área de cartera por CMLAB S.A.S. para la gestión contable y financiera, indicando como mínimo:

- Nombre o razón social del cliente.
- Número de factura o referencia del pago.
- Valor pagado.
- Fecha de la transacción o pago.
- Soporte de la transferencia o consignación.

ENVÍOS Y RETORNOS NO AUTORIZADOS

1. Autorización previa

Ningún cliente o distribuidor podrá devolver productos a CMLAB S.A.S. sin contar previamente con autorización escrita por parte de la empresa.

2. Devoluciones no autorizadas

Cualquier mercancía enviada o devuelta sin autorización previa podrá ser rechazada y los gastos asociados al transporte, almacenamiento o manejo serán asumidos por el cliente o distribuidor, según corresponda.

ASESORÍA Y COMUNICACIONES

1. Atención de solicitudes

Para solicitudes relacionadas con:

- Facturación.
- Novedades de productos.
- Garantías.
- Cambios o devoluciones.
- Pedidos en trámite.
- Cotizaciones.
- PQRS, (según se especifica en el procedimiento PRO-SIG-11).
- Disponibilidad de productos.

El cliente o distribuidor deberá comunicarse con el asesor comercial asignado o utilizar los canales oficiales establecidos por CMLAB S.A.S.

2. Información general

Cualquier integrante autorizado del equipo comercial podrá suministrar información general sobre los productos y servicios.

Sin embargo, la gestión y aprobación final de pedidos, garantías, cambios, devoluciones y demás solicitudes corresponderá al área o asesor responsable de la cuenta.

RESPONSABILIDAD DEL DISTRIBUIDOR Y DEL CLIENTE

El distribuidor o cliente será responsable de:

- Verificar que el producto seleccionado sea adecuado para sus necesidades.
- Revisar las fichas técnicas, características y especificaciones del producto.
- Confirmar referencias, cantidades, nombres y unidades de medida antes de realizar la compra.
- Proporcionar información correcta para la facturación y entrega.
- Garantizar condiciones adecuadas de almacenamiento y conservación.
- Cumplir las recomendaciones de uso y manipulación suministradas por CMLAB S.A.S. o por el fabricante.

VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

Las presentes políticas serán aplicables a las operaciones comerciales realizadas por CMLAB S.A.S. a partir de su fecha de aprobación y publicación.

CMLAB S.A.S. podrá actualizar, modificar o complementar estas políticas cuando sea necesario, de acuerdo con cambios en sus procesos internos, condiciones comerciales o disposiciones legales aplicables.

Las modificaciones serán comunicadas a través de los canales establecidos por la empresa.

El conocimiento y cumplimiento de estas disposiciones constituye una condición para la adecuada atención, gestión y procesamiento de solicitudes, pedidos, órdenes de compra, cambios, devoluciones y garantías.



JENNY CORTES MUÑOZ
GERENTE GENERAL
18/09/2026

CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Responsable de la Modificación
01	18/09/2026	Creación de política	Tatiana Castro

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre y apellido:	**Nombre y apellido:**	**Nombre y apellido:**
Tatiana Castro	Junior Castillo	Jenny Cortes Muñoz
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**
Asistente administrativo	Director comercial y logística	Gerencia
Fecha:	**Fecha:**	**Fecha:**
18/09/2026	18/09/2026	18/09/2026