

Términos y condiciones para México

1. Promesa de satisfacción
2. Información para la colocación de pedidos
3. Convenio anual de adquisiciones
4. Precios y términos
5. Embarque y entrega
6. Embarques incompletos y dañados
7. Devoluciones
8. Números de autorización de devolución (RA, por su abreviatura en inglés)
9. Uso del producto y condiciones de ventas

1. Promesa de satisfacción

Nuestra promesa de satisfacción significa que las adquisiciones de QIAGEN están libres de riesgos. Si no está totalmente satisfecho con el desempeño de cualquier producto, llame a nuestro Departamento de Servicio Técnico, ellos podrán responder a sus preguntas o dudas. Si Usted aún no estuviera satisfecho podría llegar a un acuerdo para solicitar un posible reembolso o intercambio oportuno del producto (s) solicitado (s)*. Ir a apartado de Devoluciones.

1. Información para la colocación de pedidos

No hay un requisito de orden mínima. Para un servicio más rápido, favor de proporcionarnos la siguiente información:

- Número de cuenta de cliente (si tiene)
- Nombre y teléfono (incluir no. de extensión) del investigador principal o usuario final
- Número de orden de compra válido
- Dirección de facturación
- Dirección de envío
- Nombre y número telefónico del departamento / encargado de compras o adquisiciones
- Número de catálogo y descripción del producto
- Cantidad

Para confirmar su orden por escrito, marque su confirmación de manera clara y envíenosla por correo electrónico a ventas.mexico@qiagen.com o fax al 55 2282.3030. Si su institución coloca pedidos u órdenes de manera regular, la confirmación escrita es generalmente innecesaria.

2. Convenio anual de adquisiciones

QIAGEN ofrece ahorros considerables a las organizaciones que adquieran productos de QIAGEN bajo un convenio anual de adquisiciones. También ofrecemos cotizaciones especiales de acuerdo al volumen del pedido. Favor de ponerse en contacto con su representante de ventas local para solicitar información sobre los términos y condiciones de venta.

3. Precios y términos

Los términos de pago por compras son de 30 días netos. Los precios son cotizados en pesos y están sujetos a cambio sin previo aviso. Todas las órdenes o pedidos están sujetos a la aprobación final por parte de QIAGEN de acuerdo a los precios vigentes al momento del envío, los cuales se basan en los términos y condiciones de ventas de QIAGEN.

4. Envío y entrega

Las órdenes recibidas antes de las 11:00 hrs. de lunes a jueves se enviarán el día siguiente. Las órdenes recibidas de viernes a domingo generalmente se enviarán el lunes. Siempre y cuando el/los producto(s) solicitado(s) estén disponibles en stock.

El envío de **productos con temperaturas especiales de refrigeración o congelación** se realizarán de lunes a miércoles (**salvo previa notificación escrita por parte del cliente**), los pedidos recibidos de jueves a domingo se enviarán el lunes siguiente.

Escogeremos la opción de envío más apropiada, dependiendo de su ubicación y las necesidades del (los) producto (s) solicitado(s).

Se aplican condiciones separadas al instrumental científico de QIAGEN*. Solicite más información.

5. Embarques incompletos y dañados

Si su envío está incompleto o dañado, rechácelo y notifique de inmediato a nuestro Departamento de Atención al Cliente enviando un correo electrónico a ventas.mexico@qiagen.com o comunicándose al 12530400 opción1, para ofrecerle una oportuna solución. En caso de cualquier duda contactar al Servicio Técnico de QIAGEN al 800 774 2436 o vía correo electrónico techservice.mexico@qiagen.com

Si su envío está dañado, acéptelo y conserve con usted los documentos de embarque, cajas de cartón y materiales de embalaje para la inspección posterior. En la guía de envío o factura, haga una nota de cualquier daño visible al momento de haberlo recibido, favor de adicionar una fotografía del daño. Reporte el daño a nuestro Departamento de Atención al Cliente en ventas.mexico@qiagen.com dentro de las siguientes 48 horas a su recepción. **Es obligatorio almacenar los reactivos a la temperatura indicada en la etiqueta del producto.**

Una vez que se haya liberado el envío del/los producto(s) solicitado(s), Usted se convierte en propietario de los bienes. Preguntas y/o solicitudes de asistencia deberán dirigirse a nuestro Departamento de Atención al Cliente en ventas.mexico@qiagen.com o al 1253.0400 opción 1

6. Devoluciones

Nuestra promesa de satisfacción significa que las adquisiciones de QIAGEN están libres de riesgos. Si no está totalmente satisfecho con el desempeño de cualquier producto, llame a nuestro Departamento de Servicio Técnico 01 800 774 2436, ellos podrán responder a sus preguntas o dudas.

Si Usted aún no estuviera satisfecho, solicite un Número de Autorización de Devolución (RA, por su abreviatura en inglés) (véase más adelante).

Podrán devolverse los productos ordenados, enviados o facturados por error para un cambio o crédito. Por favor contacte a nuestro Departamento de Atención al Cliente al 1253.0400 opción 1, para solicitar un Número de Autorización de Devolución (RA) (véase más adelante).

Se aplican condiciones separadas al instrumental científico de QIAGEN*. Solicite más información.

7. Números de Autorización de Devolución (RA)

Los números RA nos dan la posibilidad de rastrear su posible devolución y asegurar un crédito apropiado a su cuenta.

En caso de una devolución, se le solicitará la siguiente información:

- Número de orden de compra
- Número de factura de QIAGEN
- Número de catálogo y descripción del producto
- Razón por la cual está solicitando la devolución

Una vez proporcionada la información anterior, podremos expedirle un número RA y darle instrucciones para realizar una correcta y adecuada devolución de los productos.

Cualquier comentario o sugerencia respecto a nuestra política de devoluciones podrá enviarse por correo electrónico, fax o correo postal a QIAGEN con atención al Gerente General.

Toda devolución no imputable a QIAGEN le causará al solicitante/ comprador un 20% de penalización sobre el monto del producto devuelto.

8. Uso del producto y condiciones de ventas

Garantía del producto y promesa de satisfacción*

QIAGEN garantiza el desempeño de cada uno de sus productos de la manera descrita en la literatura/manual de usuario. El comprador debe determinar la conveniencia del producto para su uso particular. Si algún producto falla en su desempeño de forma satisfactoria por cualquier motivo que no sea su mal uso, QIAGEN lo reemplazará libre de cargos o reembolsará el precio de compra. Nos reservamos el derecho de cambiar, alterar o modificar algún producto para mejorar su desempeño o diseño.

LA PROMESA DECLARADA ANTERIORMENTE ES EN REEMPLAZO DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA O PROMESA, EXPRESA O IMPLÍCITA, QUE SURJA POR LEY O DE OTRA FORMA. QIAGEN NO HACE NINGUNA OTRA GARANTÍA O PROMESA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO DE MANERA ENUNCIATIVA, MAS NO LIMITATIVA, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZACIÓN O CONVENIENCIA PARA UN FIN EN PARTICULAR. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA QIAGEN SERÁ RESPONSABLE DE ALGUNA PÉRDIDA INCIDENTAL, ESPECIAL O CONSECUENCIAL DIRECTA, DAÑO, O GASTO QUE SURJA DIRECTA O INDIRECTAMENTE DEL USO DEL PRODUCTO, INCLUSO SI QIAGEN SABÍA DE LA POSIBILIDAD DE DICHA PÉRDIDA, DAÑO O GASTO.

Todos los términos y condiciones están sujetos a cambio sin previo aviso. Para mayor información acerca de los términos y condiciones de venta, favor de revisar nuestras facturas. Si tiene preguntas acerca de las especificaciones o desempeño del/los producto(s), llame al Departamento de Servicio Técnico al 01 800 774 2436.