

## **Términos comerciales y condiciones generales de entrega SCHOTT ENVASES FARMACÉUTICOS SAS**

Los siguientes lineamientos generales se aplican a todas las relaciones de negocio entre SCHOTT Envases Farmacéuticos SAS y sus clientes al momento de recibir una orden de compra.

**1. Aceptación de la orden de compra:** Está explícitamente condicionada a la aceptación de la cotización, a la aprobación del (los) plano (s) y/o arte (s), las condiciones de pago, comerciales y técnicas en relación. Cualquier inconsistencia que tenga la orden de compra, los planos o los artes deberá ser aclarada por escrito.

El cliente asumirá los perjuicios, costos de correcciones y sanciones que ocasione la información incorrecta en la orden de compra, en el plano y artes aprobados.

En un tiempo no mayor a 48 horas SCHOTT le enviará al cliente un correo de acuso de recibido de la (s) orden (es) de compra (s).

**2. Condiciones de pago:** Según lo estipulado en la cotización y las condiciones detalladas en nuestra política de cartera. Cabe resaltar que el no cumplimiento de las obligaciones financieras genera bloqueo automático en nuestro sistema, restringiendo el ingreso de nuevas órdenes de compra y el despacho de materiales ya fabricados.

**3. Confirmación fecha de entrega:** Las fechas de entrega de los pedidos se confirmará por escrito (e-mail), dichas fechas se ajustarán al lead time que esté manejando SCHOTT en el momento de recibir la (s) orden(es) de compra.

Si en 48 horas no hemos recibido ningún comentario, el pedido se dará por aceptado al igual que la fecha de entrega o despacho.

**4. Modificaciones al pedido por parte del cliente:** Las modificaciones al pedido las pueden realizar 45 días antes de la fecha de entrega confirmada, modificaciones menores a 45 días no se aceptan porque ya tenemos disponibilidad de materias prima y demás insumos que se requieren para la fabricación de los envases y poder cumplir la fecha de entrega confirmada

No se acepta dejar pedidos en stand by, estos de inmediato serán anulados y notificados al cliente.

Todos los cambios al pedido están sujetos a revisión de nuestro Depto. de Planeación, quién nos confirmará si el cambio es posible, según el estatus del pedido a la fecha de solicitud.

**5. Modificaciones a la fecha de entrega por parte de SCHOTT:** SCHOTT en su actuar buscará minimizar estas circunstancias y actuará con la mejor voluntad, pero caso se presente un retraso en la entrega este será notificado por escrito con 48 horas antes de la fecha de despacho.

**6. Cancelación de órdenes de compra o pedidos confirmados:** Toda cancelación de pedidos confirmados, tendrá una sanción económica por concepto de las adquisiciones realizadas para su producción, valor que deberá ser asumido por el cliente.

Caso tal no exista implicación económica alguna con base en el estatus del pedido, se notificará al cliente.

**7. Condiciones de entrega de los productos:**

**7.1** Toda entrega de producto estará acompañada de la siguiente documentación: Certificado de calidad, remisión, factura electrónica obligatoria y física cuando se requiera además de los requerimientos especiales de facturación y de calidad acordados entre las partes.

Asimismo, una vez que haya sido despachada la documentación, la misma también podrá ser enviada por correo electrónico al Cliente a la dirección de correo electrónico que éste especifique según solicitud.

**7.2** La entrega se realizará de acuerdo con el Incoterm acordado entre las partes y en el lugar de entrega relacionado en la OC y/o notificado por el cliente, además de cumplir con la fecha de compromiso anunciada. Se debe tener en cuenta el horario de atención del cliente para esta actividad.

Si el cliente requiere cambiar el lugar de entrega inicialmente solicitado y el nuevo destino implique ajustes adicionales en el valor del flete contemplado en la cotización, su viabilidad será revisado por ambas partes y de ser aceptado, el precio será actualizado en la OC.

Para las entregas que son responsabilidad de SCHOTT, los daños ocasionados por concepto de transporte serán asumidos por SCHOTT. Caso contrario, el cliente lo asumirá.

**7.3** Caso tal al momento de la entrega del material el cliente se declare impedido de recibirlo y no haya notificado previamente a SCHOTT de esta eventualidad, los costos de devolución del material a las instalaciones de SCHOTT deberán ser asumidos por el cliente y luego SCHOTT reprogramará la entrega en acuerdo con el cliente.

Lo anterior no podrá ser considerado como incumplimiento en la entrega por parte de SCHOTT al igual que cualquier circunstancia que pueda ser considerada como fortuita (calamidades, fuerza mayor, etc).

**7.4** El cliente realizará una inspección inicial de los productos, del empaque y en algunos casos un muestreo aleatorio para dar como recibido el material en sus instalaciones. Caso que el cliente manifieste inconformidad al momento de la recepción del material, deberá notificarlo en un plazo no mayor a 30 días calendario.

**7.5** Si el cliente solicita postergar la fecha de entrega del producto debido a cualquier eventualidad cuando el producto ya se encuentre fabricado y disponible en las instalaciones de SCHOTT conforme la fecha de entrega acordada, SCHOTT revisará su capacidad de almacenar el producto en su bodega por un tiempo y se acordará entre las partes si se genera costo por concepto de bodegaje.

**8. Reclamos y/o quejas de calidad**

**8.1** Al momento del cliente reportar una queja y/o reclamo debe suministrar a SCHOTT un informe oficial donde se detalle la siguiente información para la trazabilidad del producto y análisis de calidad:

- a) Orden de Compra del cliente
- b) Número de lote de producción de SCHOTT (O.P)
- c) Cantidad de productos con el hallazgo
- d) Etapa del proceso donde se encontró los hallazgos
- e) Fotos del producto no conforme
- f) Muestras físicas del producto no conforme

**\*\*Esta información debe ser enviada al Departamento Comercial: Servicio al cliente maria.velasquez@schott.com y al ejecutivo de cuenta respectivo.**

**8.2** SCHOTT brindará una primera respuesta de recibida la información en un plazo no mayor a 48 horas. El reporte final de calidad donde se detallan las acciones de mejora será enviado en máximo 10 días hábiles después de recibida toda la información.

**8.3** En caso de reclamos económicos SCHOTT responderá únicamente por el valor de los envases involucrados.

Caso tal se acuerde la reposición física de los envases, estas unidades se programarán de carácter prioritario.

**9. Obligaciones del Cliente**

**9.1** El cliente deberá enviar la OC detallando el material que requiere (cantidad, producto, precio, lugar de entrega, tiempo requerido, etc)

**9.2** Entregar la información necesaria para el desarrollo óptimo de los nuevos proyectos.

**9.3** La responsabilidad de guarda y custodia de los Productos por SCHOTT cesa al momento de la puesta a disposición de estos al Cliente.

**9.4** El cliente deberá pagar oportunamente las obligaciones financieras incurridas con SCHOTT en los términos de pago acordados. De lo contrario se aplicará los parámetros de la política de cartera y a su vez SCHOTT se reservará el derecho de entregar el material.

**9.5** Compartir con SCHOTT sus proyecciones de consumo de los productos que adquiere con SCHOTT de manera periódica.

**9.6** Actualizar la información financiera periódicamente y/o según solicitud de SCHOTT.

**9.7** Informar a SCHOTT sobre su nivel de satisfacción del producto y servicio suministrado.

**10. Obligaciones de SCHOTT**

**10.1** Suministrar los materiales de conformidad con las especificaciones técnicas aprobadas por el cliente, en concordancia con las órdenes de compra emitidas por el cliente y acuerdos comerciales que estén estipulados.

**10.2** Ninguna OC podrá ser modificada sin la aprobación escrita del cliente.

**10.3** Actuar en cumplimiento de las máximas condiciones de calidad.

**10.4** Confirmar la fecha de entrega de manera escrita indicando la fecha, descripción del producto, número de orden de compra del cliente y la cantidad.

**10.5** Trabajar las sugerencias y propuestas realizadas por el cliente con la voluntad de mejorar continuamente en lo que esté a su alcance.

**10.6** Mantener los más altos estándares de calidad conforme sus certificaciones de calidad.

**10.7** Satisfacer las necesidades de sus clientes en la medida que sea posible y según su alcance.

**11. Alcance de la responsabilidad**

SCHOTT responderá caso tal el cliente reporte la no funcionalidad del producto en su línea de llenado a causa del no cumplimiento de las especificaciones técnicas aprobadas. Según numeral 7.4.

En ningún caso SCHOTT responderá ante ningún tercero por pérdidas y/o daños directos y/o indirectos que pudiesen padecer como consecuencia del suministro del producto.

**12. Protocolo de comunicaciones**

Con el objetivo de agilizar la comunicación y flujo de la información del negocio, se acuerda entre las partes que será de manera escrita, clara y precisa. Todo se canalizará a través del departamento comercial (customer service, ejecutiva (o) de cuenta y/o gerente comercial).

**13. Garantías y alcance de responsabilidad.**

SCHOTT no asume ninguna otra obligación ni otorga ninguna otra garantía más que las especificadas expresamente en los presentes Términos y en el contrato entre las partes, si lo hubiera, y/o en los documentos técnicos aprobados.

En ningún caso SCHOTT responderá ante el cliente ni ante ningún tercero por pérdidas y/o daños directos y/o indirectos que pudiesen padecer como consecuencia del suministro del Producto, tales como, indicándose de forma ilustrativa pero no limitativa, interrupción o pérdida de producción, lucro cesante y otros daños patrimoniales y/o personales del Cliente o a terceros.

**14. Condiciones de Exportación**

La venta, reventa y/o cualquier otra forma de distribución y/o comercialización de los Productos puede estar sujeta a las leyes de control de exportación de la República de Colombia.

SCHOTT prohíbe la reventa de sus Productos a países que sufran embargos y/o a personas o individuos que utilicen o podrían utilizar los Productos con fines militares, o para la construcción de armas nucleares, biológicas y/o químicas o en tecnología nuclear.

En dicho sentido el Cliente:

- Asegura que los Productos no serán suministrados directa o indirectamente a países que prohíben o limitan la importación de los Productos.
- Se compromete a obtener los permisos necesarios para poder exportar o importar los Productos.

### **15. Confidencialidad**

Tanto SCHOTT como el cliente acuerdan que cualquier información (planos, artes, correos, bosquejos, etc) intercambiada, facilitada o creada entre ellas será mantenida en estricta confidencialidad y reserva a excepción de cuando la misma sea de dominio público o deje de ser confidencial por ser revelada por el propietario.

SCHOTT garantiza que la información suministrada por sus clientes es utilizada para la elaboración y desarrollo de productos, la cual debe ser cuidada y salvaguardada para el uso único con el que fue compartido.

Es importante aclarar que será cualquier información técnica, financiera, comercial, de negocios, de mercado, estratégica y cualquiera otra relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros entre las partes que sea divulgada de manera escrita, oral, visual, en medio magnético o en cualquier otra forma y en cualquier otro medio ya sea marcada o identificada como confidencial.

### **16. Propiedad Intelectual**

Las marcas de SCHOTT se encuentran registradas y protegidas por derechos de propiedad intelectual.

Queda prohibida su reproducción y/o utilización sin la expresa autorización de SCHOTT. Las marcas y los signos distintivos corresponden a SCHOTT y en tal sentido constituyen obras protegidas por la legislación de propiedad intelectual vigente.