

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA

1. DEFINICIONES

1.1. Proceso de Venta: Es la secuencia de pasos necesarios para convertir una oportunidad de negocio, desde la prospección del cliente hasta su venta efectiva.

1.2. Solicitud de Mercancía: Para los pedidos que vaya a realizar el cliente solicitara el suministro de los productos o servicios al Asesor Comercial.

1.3. Proceso de facturación: Inicia desde la solicitud de pedido realizada por el cliente hasta su facturación, cumpliendo la normatividad de facturación electrónica.

1.4. Embalaje: Caja o cualquier envoltura con que se protegen los productos que se van a transportar, las unidades ordenadas por el cliente deben ser equivalentes a las unidades de facturación y a la orden mínima de compra establecida.

1.5. Entrega del Producto: La entrega de la mercancía solicitada se hará únicamente a las direcciones registradas en la base de datos de Swisslub, las cuales han sido previamente comunicadas y soportadas con RUT y Cámara de Comercio del cliente, No se realizarán despachos a terceros.

1.6. Cliente: Persona natural o jurídica que compra o usa los productos o servicios.

1.7. Cotización/Ofertas/Promociones: Estos son válidos sólo por escrito y por un término máximo de 30 días, a menos que se especifique un tiempo menor en la oferta o hasta agotar el inventario promocionado.

Los términos y condiciones de las ofertas no son acumulativas con otras promociones y descuentos.

1.8. Reclamaciones no inmediatas: hace referencia a los casos donde se detecta una falla de calidad en el uso del producto.

1.9. Entrega/Aceptación/Devolución/Anticipos: Swisslub S.A.S entregará los productos aquí relacionados en los horarios y rutas establecidas, sin costo alguno, desde un pedido mínimo establecido por la compañía el cual será actualizado cada año, para el año 2021 el pedido mínimo será así:

-Bogotá D.C. y periferia atendida de forma directa (No re expedición): Pedido Mínimo por la suma de Ciento Sesenta y Cinco Mil Pesos M/cte (\$ 165.000) antes de IVA.

- A Nivel Nacional (resto del país): Pedido Mínimo por la suma de Trescientos Treinta Mil Pesos M/cte (\$ 330.000) antes de IVA.

Para los pedidos despachados en las rutas definidas de acuerdo al cuadro de zonas vigente, no aplica pedido mínimo.

1.10. Producto: Un producto es una cosa o un objeto producido o fabricado, algo material que se elabora de manera natural o industrial mediante un proceso, para el consumo o utilidad de los individuos.

Los productos que SWISSLUB S.A.S comercializará son: Baterías marcas Capsa y Magna, Llantas marca Pirelli, Aceite marca Havoline, Aceite marca 3 en Uno y WD-40 , Filtros marcas Mann Filter, Wix Filters y HK, Windforce, productos de limpieza industrial de marca Walker, Bujías marca Champions, Lubricantes marca Chevron, productos Car care Línea 3M , servicios de Reencauche y demás marcas incorporadas (en adelante Los Productos).

2. INTRODUCCIÓN

Las condiciones generales de compra de bienes y servicios de SWISSLUB S.A.S., (en adelante “EL VENDEDOR”), y el Cliente (en adelante “EL COMPRADOR”). Estas condiciones hacen parte y aplican a todas las facturas de venta, ofertas, órdenes de compra, y en general cualquier obligación que se derive de las mismas. Por lo tanto, se entenderán aceptados por EL COMPRADOR con la aceptación de la factura de venta y con base en las siguientes:

3. CLÁUSULAS

3.1. FACTURACIÓN Y PAGO

3.1.1. EL VENDEDOR emitirá factura electrónica al COMPRADOR y este deberá realizar el pago en los términos de esta misma. Una vez entregada la factura electrónica el COMPRADOR tendrá Setenta y dos horas (72) para presentar las objeciones y que esta sea corregida en lo que corresponda según lo dispuesto por la ley. Pasado este término se entenderá aceptada la factura electrónica, así como los Términos y Condiciones de la misma.

3.1.2. SWISSLUB SAS pacta los precios de los productos, establece condiciones comerciales, procesa el pedido y emite la factura desde el Municipio de Chía, por lo que es en ese Municipio en el que perfecciona la venta , los asesores comerciales únicamente realizan visitas a los clientes, para prestar asesoría en los productos y servicios contratados, toman el pedido y lo envían al área de facturación en Chía.

Parágrafo Primero: El pago de la factura se realizará en moneda legal colombiana. En caso de ser facturados en una moneda distinta serán pagados en Pesos colombianos, moneda legal

colombiana a la tasa de cambio representativa del mercado que corresponda al día en que se genera la factura o cuenta de cobro.

3.2. ENTREGA

3.2.1. La fecha de ENTREGA será de acuerdo a los tiempos establecidos por EL VENDEDOR dependiendo de la zona, sin perjuicio que esta pueda ser modificada en razón al retardo de terceros, razón por la que este manifestará por escrito al COMPRADOR dejando documentado cada caso, por los medios que considere pertinentes, sobre dicha situación. El lugar de entrega del producto, será el registrado por el COMPRADOR conforme a la información proporcionada por este. Con la aceptación de las presentes condiciones, El COMPRADOR manifiesta que fue informado del tiempo de entrega y que este podrá ser modificado por EL VENDEDOR, por lo que El COMPRADOR exime, de manera expresa, al VENDEDOR de toda responsabilidad en las mencionadas circunstancias.

3.2.2. En caso de incumplimiento del COMPRADOR, EL VENDEDOR se reservará el derecho de suspender las entregas hasta que lo considere necesario. Del mismo modo, EL VENDEDOR podrá rescindir, cancelar o terminar la presente relación comercial sin lugar a reconocer daños o perjuicios al COMPRADOR.

3.3. RIESGOS Y RESPONSABILIDADES DEL COMPRADOR E INDEMNIDAD DE LAS PARTES

3.3.1. El COMPRADOR asumirá todos los riesgos y responsabilidades relacionados con la venta de los productos, de manera directa e indirecta, frente a terceros, incluidos todas las pérdidas, daños, deterioro, depreciación, contaminación, avería o extravío, y los perjuicios causados a los productos, desde el momento de su entrega.

3.3.2. Igualmente, el COMPRADOR se obliga a no presentar reclamación o iniciar acciones judiciales en contra del VENDEDOR, por ningún motivo salvo por las causadas por culpa grave directamente imputable a EL VENDEDOR y debidamente comprobada, con anterioridad a la emisión y aceptación de la factura, una vez aceptada EL VENDEDOR quedará excluido de toda responsabilidad.

3.3.3. En el caso que el COMPRADOR no cumpla con lo anterior, EL VENDEDOR podrá suspender la entrega de los productos facturados y retener los dineros pagados. En caso de no poder realizar tales retenciones, podrá dar por terminada la relación comercial y cobrar la cláusula penal, sin perjuicio a las acciones legales a las que haya lugar.

3.4. OBLIGACIONES GENERALES DEL VENDEDOR

3.4.1. Además de lo señalado en las leyes, EL VENDEDOR se compromete expresamente a: i) Realizar la entrega de los productos facturados al COMPRADOR en los términos indicados en la factura electrónica, ii) Dar cumplimiento a las normas y procedimientos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

3.5. REPOSICIÓN Y REPARACIÓN

3.5.1. EL COMPRADOR deberá informar al VENDEDOR sobre la calidad defectuosa, mal funcionamiento, o en general, cualquier defecto de los productos entregados en los tiempos descritos a continuación:

- ❖ **Producto averiado:** EL COMPRADOR no deberá recibir el producto al transportador dejando anotación en la representación gráfica o documentos de despacho según sea el caso.
- ❖ **Calidad del producto:** una vez presentada la falla EL COMPRADOR deberá reportar de manera inmediata al asesor comercial y diligenciar el formato respectivo de acuerdo a la marca.

3.5.2. Una vez se le haya informado al VENDEDOR acerca de la calidad defectuosa, mal funcionamiento, o en general, cualquier otro defecto o característica que no cumpla con las condiciones requeridas del producto o servicio vendido y contendió de la factura electrónica o remisión de productos entregados, éste deberá proceder a su reparación o reposición, siempre que las circunstancias alegadas correspondan a defectos inherentes a la fabricación o contenido de los mismos. Cualquier defecto, daños o mal funcionamiento de los productos en razón al mal uso o cuidado del COMPRADOR serán asumidos exclusivamente por este y no aplicará reclamación por garantía. El VENDEDOR dará respuesta sobre la solicitud en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles.

3.5.3. Una vez aceptada la solicitud, la reparación y/o reposición deberá proceder a más tardar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la solicitud de reposición del COMPRADOR. El VENDEDOR garantiza que la compraventa se realizará bajo los estándares requeridos, de conformidad con los productos facturados. Por tal motivo, cuando tales condiciones no se cumplieren, el COMPRADOR podrá rechazar los productos facturados si no cumplen con los requerimientos solicitados al momento de la entrega en caso de tener observaciones y/o anomalías estas deben quedar registradas en la representación gráfica de la factura y/o guía de entrega y solicitar la verificación del mismo, la cual permitirá evaluar y determinar las condiciones de los productos.

3.5.4. Una vez solicitada la inspección de los productos adquiridos por EL COMPRADOR, el VENDEDOR dará respuesta sobre este dentro del término de treinta (30) días hábiles, dicha respuesta contendrá el medio por el que se subsanará el defecto o inconformidad, siempre que haya lugar a la misma.

3. 6. CONFIDENCIALIDAD

3.6.1. Toda la información reservada o protegida que entregue EL VENDEDOR y que obtenga EL COMPRADOR en desarrollo de la presente relación comercial es confidencial. Por lo tanto, el COMPRADOR, sus empleados o dependientes se abstendrán de divulgar, publicar o comunicar a terceros información, documentos o fotografías, relacionados con los negocios de EL VENDEDOR o cualquier tipo de información que conozcan por virtud de la ejecución de esta Compraventa. Esta obligación de confidencialidad y las responsabilidades que su incumplimiento genere se extiende a todos los miembros del personal, empleados, subcontratistas, dependientes y agentes del COMPRADOR por un tiempo de duración ilimitado.

3.6.2. Durante la vigencia de esta relación y por un (1) año más, contados desde el año fiscal en que termine la Factura electrónica u Orden de compra, el COMPRADOR se obliga a guardar, conservar y poner a disposición de EL VENDEDOR todos los documentos, comprobantes, registros, libros y correspondencia relacionados con la ejecución de esta relación, con el fin que EL VENDEDOR pueda realizar, por medio de auditores internos o externos, auditorías al COMPRADOR, para constatar el cumplimiento de las obligaciones previstas en esta relación comercial . En caso de llegarse a comprobar alguna imprecisión o error en las cuentas o documentos objeto de la revisión, EL COMPRADOR se obliga a efectuar los ajustes y correcciones correspondientes dentro del término que señale EL VENDEDOR.

3. 7. RECHAZO Y ACEPTACIÓN

3. 7.1 RECHAZO

3. 7.1 .1. El VENDEDOR garantiza que la compraventa se realizará bajo los estándares requeridos, de conformidad con los productos facturados. Por tal motivo, cuando tales condiciones no se cumplieren, el COMPRADOR podrá solicitar al momento de la entrega de los productos la verificación al momento de su recepción, la cual permitirá evaluar y determinar la inconformidad de los productos facturados, el COMPRADOR no deberá aceptar el producto si no cumple con los requerimientos solicitados en su pedido.

3. 7.1 .2 Para temas de defectos de calidad, se debe solicitar la inspección de los productos comprados, después de revisados el VENDEDOR dará respuesta sobre este dentro del término de treinta (30) días hábiles, dicha respuesta contendrá el medio por el que se subsanará el defecto o inconformidad, siempre que haya lugar a la misma.

3.7.1.3 EL COMPRADOR deberá verificar e inspeccionar el(los) producto(s) al momento de la entrega, la paquetera esperará entre 10 a 15 minutos para que realice este procedimiento, en caso de tener observaciones y/o anomalías en la entrega deben quedar registradas en la representación gráfica y/o remisión de entrega en caso contrario se dará por entendido que los productos se reciben a conformidad y no será procedente la reclamación.

3.7.1.4 EL COMPRADOR deberá solicitar la devolución, diligenciando el formato de “**F-LG-018 Formato de devoluciones V5**” entregado por el Asesor Comercial, junto con la copia de la factura y los documentos de despacho, según sea el caso. Estos documentos deberán ser entregados al Asesor Comercial asignado y/o transportador del VENDEDOR.

3.7.1.5. El plazo máximo para que EL VENDEDOR pueda recibir una solicitud de devolución de producto es de 10 días hábiles, contados a partir de recepción de la factura electrónica.

3.7.1.6. Si el producto está obsoleto y/o discontinuado, fuera de línea de producción o su vida útil ha caducado NO se aceptará la devolución.

3.7.1.7. La falta de rotación del producto una vez adquirido por EL COMPRADOR no se considera un motivo para aceptar la devolución de los productos.

3.7.1.8. Sobre los productos vendidos en promoción especial o de remate, no será procedente devoluciones.

3.7.1.9. La aceptación o rechazo a la solicitud del COMPRADOR será informada por EL VENDEDOR a través de comunicado escrito si no es procedente, en caso de ser procedente se hará reposición del producto.

3.7.1.10. Posterior a los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción NO se aceptarán devoluciones de productos de conformidad con la aceptación de la factura y el contenido de la misma por parte del COMPRADOR (comprador o beneficiario) la cual se legaliza con la firma o sello de recibido (Ley 1676 de 2013 / Art: 86), en caso de tener observaciones y/o anomalías en la entrega deben quedar registradas en la remisión de entrega en caso contrario se dará por entendido que la productos se recibe a conformidad y no será procedente cualquier clase de reclamación.

3.7.1.11. En el momento en que la solicitud de devolución, se presente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, deberá estar soportada dicha solicitud junto a la copia de la factura, y los documentos de despacho entregados, cuando aplique, y el formato de Devoluciones F-LG-018, debidamente diligenciado por EL COMPRADOR, el cual deberá ser proporcionado por el Asesor Comercial una vez reciba la solicitud de devolución de parte del COMPRADOR.

3. 7.1. 12. Las devoluciones por **CAMBIO DE FACTURA ELECTRONICA** no serán procedentes, para evitar estas, es necesario que EL CLIENTE informe AL VENDEDOR el día límite para la recepción de facturas, de otra manera se asumirá que EL CLIENTE no tiene restricción alguna en la recepción y que EL VENDEDOR podrá facturar y entregar cualquier día del mes, con el fin de radicar las facturas oportunamente y evitar reportar informes contables erróneos ante los entes de control (DIAN).

3. 7.1 .13. Por ningún motivo se aceptarán devoluciones en un mes distinto al de elaboración de la factura, a excepción de las elaboradas al finalizar el mes, las cuales ingresen para trámite dentro del tiempo establecido de diez (10) días hábiles.

3. 7.1 .14. Para los casos especiales de reclamaciones no inmediata, uno de los funcionarios del VENDEDOR realizará una visita a las instalaciones del COMPRADOR con el propósito de verificar el estado y autenticidad del producto, el cual debe estar soportado por un concepto técnico y registro fotográfico legible del cual se debe dejar evidencia en el formato **F-LG-016 Inspección de producto devuelto V2**, para la aceptación o rechazo de la devolución con el aval del COMPRADOR.

3. 7.1.15. Después de firmada la factura EL COMPRADOR acepta que recibió a conformidad el Producto recibido y relacionado en esta.

3. 7.2. ACEPTACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN

3. 7.2.1 Para iniciar el proceso de devolución se requiere que el producto este completo, en perfecto estado para su venta, sellos de seguridad legibles y en buen estado, empaques cerrados sin deformidades, alteraciones o alguna clase de contaminación.

3. 7.2.2 Bajo ningún concepto se hará devolución de dinero. Cualquier devolución, se generará una nota crédito de venta, a favor del COMPRADOR que podrá reducir su cuenta por pagar, o servirá de anticipo para su próxima compra.

3. 8. DEVOLUCIONES Y ACEPTACIÓN DE CADA UNO DE LOS PRODUCTOS

Para iniciar el proceso de solicitud de devoluciones es necesario que EL COMPRADOR tenga presente las siguientes condiciones:

3. 8.1. LÍNEA DE LUBRICANTES:

3. 8.1.1. Tambor (55 Galones): Al detectar anomalías en su estructura como; abolladuras, fisuras, filtraciones o perforaciones, ilegibilidad de las etiquetas por suciedad, desprendimiento,

alteración o modificación, o cualquier otra novedad que imposibilite la comercialización del producto.

3. 8.1.2. Comunicarse con el asesor para recibir el acompañamiento y verificación correspondiente, y diligenciamiento del formato de reclamos (Código: GPC_001_R01). **F-SIG-002 Manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V8**, de acuerdo a lo definido en el **P-SIG-016 Procedimiento para tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias**.

3.8.1.3. Balde, Caneca o Cuñete (5 Galones) - (35 Libras): Al detectar anomalías como desprendimiento del empaque o sello de Seguridad de la tapa, rayones, quemaduras o cualquier deformación del recipiente incluyendo la ejercida por la presión de los gases internos por mal almacenamiento, ilegibilidad de las etiquetas por suciedad, desprendimiento, alteración o modificación.

Comunicarse con el asesor para recibir el acompañamiento y verificación correspondiente, y diligenciamiento del formato de reclamos (Código: GPC_001_R01). **F-SIG-002 Manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V8** de acuerdo a lo definido en el **P-SIG-016 Procedimiento para tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias**.

❖ **Nota:** La vida útil de los aceites lubricantes está determinado en cinco años y tres años para grasas lubricantes a partir de la fecha de fabricación.

3. 8.1.4. Cajas (12 cuartos) (24 pintas) (3 Galones): Al detectar anomalías como manchas por impregnación de aceite u otros residuos, deformidades por aplastamiento, fisuras, rasgaduras o perforaciones, alteración o falsificación del corrugado o el mecanismo de sellado del mismo, la devolución se debe realizar por cajas completas ya que no se reciben por unidades.

3.8.1.5. Comunicarse con el asesor para recibir el acompañamiento y verificación correspondiente, y diligenciamiento del formato de reclamos (Código: GPC_001_R01). **F-SIG-002 Manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V8** de acuerdo a lo definido en el **P-SIG-016 Procedimiento para tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias**.

3.8.1.6. Grasas Caja (36 Ud. 370 g) (6 Ud. 5 libras) (40 cartuchos) (24 libras): Al detectar anomalías como manchas por impregnación de aceite u otros residuos, deformidades por aplastamiento, fisuras, rasgaduras o perforaciones, alteración o falsificación del corrugado o el mecanismo de sellado del mismo, la devolución se debe realizar por cajas completas ya que no se reciben por unidades.

3.8.1.7. Comunicarse con el asesor para recibir el acompañamiento y verificación correspondiente, y diligenciamiento del formato de reclamos (Código: GPC_001_R01). **F-SIG-002 Manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V8** de acuerdo a lo definido en

el **P-SIG-016 Procedimiento para tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias.**

8.2. LÍNEA DE FILTRACIÓN:

8.2.1. Unidades (Caja o corrugado, Filtro): Al detectar durante la inspección, el mal estado de la caja de empaque por unidad, abolladuras o fisuras presentes en el cuerpo del filtro, falta de empaques sin presencia del respectivo protector plástico Termoencogible, presencia de contaminantes como aceites, combustibles u otros.

Motivos por los que se rechaza:

8.2.2. Mala aplicación: Cuando el cliente realiza uso inadecuado del producto.

8.2.3. Ficha de seguridad y/o ficha técnica: Cuando no se cumplan con las especificaciones plasmadas en la ficha técnica y/o ficha de seguridad.

si el producto no aplica para fichas de seguridad / cuando no se cumpla con el manual de función y recomendaciones de buen uso producto.

8.2.4. Cuando el motivo de la Devolución esté relacionado con el **uso y/o desempeño** del producto comunicarse con el asesor para recibir el acompañamiento y verificación correspondiente, y diligenciamiento del formato de reclamos **F-SIG-002 Manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V8 y Formato de solicitud de garantía externo Mann+Hummel** de acuerdo a lo definido en el **P-SIG-016 Procedimiento para tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias.**

8.2.5. Anexando el respectivo registro fotográfico, más el concepto técnico evidenciado del caso en estudio.

8.3. LÍNEA DE BATERÍAS:

Motivos por los que se rechaza una batería por garantía:

8.3.1. Garantía vencida: Cuando se supera el tiempo de vigencia estipulado en la tarjeta de garantía.

8.3.2. Bajo nivel de electrolito o seca: Se presenta cuando ha existido una alta gasificación interna de la batería, lo cual se representa en pérdida de agua, aumentando el porcentaje de acidez, destrucción de placas y separador. La alta gasificación se da por temperaturas de operación superiores a 55°C, las cuales se presentan por sobrecarga o trabajo de la batería con baja carga.

8.3.3. Evidencia de haber trabajado con bajo nivel de electrolito: Evidencia clara de alta gasificación de la batería, normalmente se encuentra representada en tapones, atenuadores, placas y hombros con evidencia de haber trabajado con alta temperatura. Es posible encontrar sedimentación de aceite sobre el electrolito. La sedimentación de aceite es generada por la alta temperatura (superior a 55°C) de trabajo en la batería.

8.3.4. Bornes maltratados, partidos, picados, destruidos o reconstruidos: Cuando se observa evidencia física de maltrato en los bornes de la batería.

8.3.5. Caja o cubierta rota, quemada, deformada y/o maltratada: Cuando se observa evidencia física de maltrato en la batería sea en la caja o cubierta.

8.3.6. Corto provocado en bornes: Cuando se observa evidencia de corto circuito en los postes (bornes) de la batería, también puede presentar material fundido o picado en los postes o tapa de la batería.

8.3.7. Electrolito contaminado: Electrolito ($H_2SO_4 + H_2O$) es incoloro e inodoro y es fundamental para hacer el ciclo electroquímico en la batería; agregar líquidos diferentes a agua desionizada ocasiona un desbalance en el ciclo electroquímico que disminuye drásticamente el tiempo de vida útil de la batería.

8.3.8. Batería estallada: Causado por arcos externos como bornes (conectores) sueltos o flojos, instalaciones de alta en mal estado, contacto de borne a borne por medio de un conductor, alta gasificación por sobrecarga en la batería, entre otros.

8.3.9. Batería descargada: Existen varios motivos por los cuales una batería se puede descargar; el alternador no genera suficiente energía sea por baja capacidad, componentes internos averiados, falta de mantenimiento; correas o cableado en mal estado o polea inadecuada; consumos por accesorios encendidos con el motor apagado, fuga de corriente anormal; inactividad prolongada del vehículo o la batería. El trabajar una batería con baja carga ocasiona sulfatación de placas o sobrecarga por corriente elevada.

8.3.10. Baterías sulfatadas, ocasionadas por largos periodos de inactividad: Son baterías que han recibido descarga profunda (tensión inferior a 11.5 voltios) y no han sido recargadas a tiempo, la descarga profunda es ocasionada por los mismos conceptos de batería descargada. Durante el proceso de descarga de una batería de una batería plomo-ácido, el material activo tanto de placas positiva como negativas se transforman en sulfato de plomo ($PbSO_4$). En las descargas profundas la sulfatación genera la formación de cristales muy grandes difíciles de transformar en los productos originales, es decir la recarga resulta difícil o imposible de realizar, lo que ocasiona que la batería pierda su propiedad principal de almacenar energía en forma química y por ende pierda su capacidad eléctrica.

8.3.11. Batería con evidencia de sobrecarga: Causado por una tensión del sistema de carga superior a 14.4 voltios o trabajo prolongado de la batería con una tensión inferior a 12.4 voltios, estado en el cual la batería se encuentra descargada y no recibe la carga lenta recomendada; igualmente la sobrecarga se puede generar cuando el sistema eléctrico del vehículo no regula la corriente por cables o conexiones en mal estado. La evidencia de sobrecarga se representa con una o varias de las siguientes características, dilatación o cristalización en las placas negativas, placas positivas partidas, desprendimiento de material activo, alta oxidación en placas y/o hombros.

8.3.12. Mal funcionamiento del sistema eléctrico del vehículo: Cuando se detecta en el vehículo un problema eléctrico, como: fugas de corriente anormales, mala regulación del sistema de carga (voltaje de regulación por fuera del rango recomendado (13.5 a 14.4. voltios) o corriente fuera del rango recomendado de 0 a 5 amperios. Esto puede ocasionar: pérdida de agua por alta gasificación, dilatación de las placas internas, oxidación excesiva en placas y hombros, cristalización o sulfatamiento de placas internas, desprendimiento de material activo.

8.3.13. Batería sin tarjeta de garantía: Cuando no se presenta tarjeta o cupón de garantía donde se pueda corroborar la fecha de venta, serial de la batería y/o mal uso de la batería en el pasado.

8.3.14. Serial o lote en la batería adulterada: Se presenta cuando el número de serie o lote de la batería ha sido borrado o regrabado.

8.3.15. Tarjeta de garantía adulterada o en malas condiciones de conservación: Cuando se observa manipulación en el serial del documento, fechas de venta, tarjeta de garantía en malas condiciones (maltratada, quemada, etc.) que impidan identificar con claridad la información que en ella se encuentra plasmada, tarjeta de garantía falsificada.

8.3.16. Serial de tarjeta de garantía diferente al de la batería: Cuando no corresponde el serial que tiene la tarjeta de garantía con el que se encuentra grabado en la batería.

8.3.17. Tarjeta de garantía con perforación doble: Cuando la tarjeta se encuentra perforada en más de un año o mes de compra.

8.3.18. Batería vendida después de la fecha recomendada: Batería vendida con excesivo almacenamiento, lo que genera fallas prematuras en la batería.

8.3.19. Inadecuada aplicación de la batería en el vehículo: Batería no adecuada para las especificaciones del vehículo (capacidades eléctricas inferiores a las recomendaciones indicadas por el fabricante del vehículo o al catálogo de aplicaciones de Capsa)

8.3.20. Mala sujeción por marco de fijación inapropiado o ausencia del mismo: Batería no queda sujeta al vehículo, lo que ocasiona daños internos en la batería o averías en la caja o tapa.

8.3.21. Batería vendida con más de 6 meses de almacenamiento: Este caso aplica para las baterías instaladas en vehículos y equipo original. Es posible que el ticket de venta o cupón de garantía del vehículo no sea el de la batería en reclamación.

8.3.22. Placas manipuladas, con corto provocado: Cuando se observan placas internas de la batería maltratada o manipulada por objetos o elementos ajenos al proceso de fabricación de la batería; lo que genera falla en la batería por continuidad entre placa u hombros positivos y negativos.

8.3.23. Batería con polaridad invertida: Batería se presenta con carga invertida, es decir el poste positivo tiene polaridad negativa y el poste negativo polaridad positiva. Normalmente se presenta cuando después de una descarga profunda, se somete a carga la batería con polaridad trocada.

- ❖ Cuando el motivo de la Devolución esté relacionado con el **uso y/o desempeño** del producto comunicarse con el asesor para recibir el acompañamiento y verificación correspondiente, y diligenciamiento del formato de reclamos **F-SIG-002 Manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V8** de acuerdo a lo definido en el **P-SIG-016 Procedimiento para tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias**.
- ❖ Anexando el respectivo registro fotográfico, más el concepto técnico evidenciado del caso en estudio.

8.3.24 Rotación de baterías (Solo aplica para las baterías de marca Capsa):SWISSLUB S.A.S. se compromete a rotar hasta el 8% de las baterías compradas en el mes en que se solicita la rotación. Si el número de baterías a rotar es un decimal será aproximado al entero más cercano. Las rotaciones de las baterías se podrán efectuar en baterías nuevas, que estén en perfecto estado, que no tengan golpes, rayones, que los bornes tengan sus tapones y conserve su termo-encogido. SWISSLUB S.A.S. las recogerá, exclusivamente, en el lugar de entrega indicado en la factura de venta, de la(s) batería(s) que se encuentren para rotación. Las baterías izquierdas no tendrán rotación, conforme a las políticas del fabricante. SWISSLUB S.A.S. No realizara rotación a aquellos clientes o compradores que presenten mora en su cartera.

8.4 LÍNEA DE LLANTAS

Motivos por los que se rechaza una llanta:

8.4.1. Llanta pisada: Cuando la llanta fue usada en su vehículo, la llanta no se aceptará.

8.4.2. Daño accidental: Se puede generar por presión de inflado no recomendada, por golpes al costado, golpes en la banda de rodamiento, elementos que en el camino puedan afectar la llanta, andenazos, baches que puedan explotar la llanta, protuberancias al costado y demás causas ambientales.

8.4.3. PROCEDIMIENTOS DEVOLUCIÓN LLANTAS GARANTÍA

- ❖ Comunicarse con el asesor para recibir el acompañamiento y verificación correspondiente, y diligenciamiento del formato de reclamos **F-SIG-002 Manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V8** de acuerdo a lo definido en el **P-SIG-016 Procedimiento para tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias**.
- ❖ Anexando el respectivo registro fotográfico, más el concepto técnico evidenciado del caso en estudio.

8.4.3.1. Se realiza un pre diagnóstico de la llanta por el técnico de llantas, donde se valida dimensión (medida de la llanta), daño causado, profundidad de desgaste de la llanta.

8.4.3.2. Se realiza informe detallado de los hallazgos encontrados en las llantas y si es procedente se envía al proveedor, en caso de que la garantía **NO** sea procedente, se pide autorización al cliente si se le devuelve la llanta o se envía para disposición final.

8.4.3.3. Después de dictaminar los productos y durar 2 meses almacenados posteriores al dictamen del técnico de llantas, se procede a enviar a disposición final.

8.4.3.4. Cuando se envía a disposición final se entrega al cliente carta donde se especifica la finalidad que se le realizó a la llanta.

8.4.3.5. El proveedor realizara nota crédito para las llantas que han sido procedentes, en un plazo máximo de 45 días hábiles.

8.4.3.6. La nota crédito se realiza de acuerdo al porcentaje de desgaste que ha tenido la llanta.

8.4.4 NEUMÁTICO PLUS

8.4.4 .1. Producto ofrecido por SWISSLUB S.A.S. donde ofrece un servicio de reposición en llantas que no está incluido dentro de las garantías del fabricante:

8.4.4 .2. Motivos por los que se rechaza una solicitud de Neumático Plus:

- ❖ Vandalismo (Quemaduras, navajazos, armas de fuego etc.), siniestros (Accidentes de tránsito), cualquier alteración en el logotipo y código de la llanta, daños causados por las llantas ya sea al vehículo propio, a terceros y en general la responsabilidad civil, daños causados por defectos de fabricación o calidad del producto.

8.4.5 SERVICIO DE RENCAUCHE

Servicio de reencauche prestado por SWISSLUB S.A.S.

8.4.5.1 Motivos por los que se rechaza una solicitud de reclamación:

8.4.5.1.1. Son excluidas las averías de origen accidental o aquellas causadas por la utilización indebida del producto o del vehículo.

8.4.5.1.2 Llantas que presenten desgastes iguales o inferiores a los límites técnicos legales (2mm) en cualquier parte de la banda de rodamiento

8.4.5.1.3 Llantas cuyas marcaciones en los flancos hayan sido cortados o adulterados.

8.4.6 RINES

8.4.6.1. Al detectar anomalías en su estructura o cualquier otra novedad que imposibilite la comercialización del producto.

8.4.6.2. Cuando el motivo de la Devolución esté relacionado con el **uso** y/o **desempeño** del producto comunicarse con el asesor para recibir el acompañamiento y verificación correspondiente, y diligenciamiento del formato de reclamos **F-SIG-002 Manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V8** de acuerdo a lo definido en el **P-SIG-016 Procedimiento para tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias**.

8.4.6.3. Anexando el respectivo registro fotográfico, más el concepto técnico evidenciado del caso en estudio.

8.5. LÍNEA DE WALKER

8.5.1. Al detectar anomalías en su estructura aplican todas las presentaciones que se comercializan (litro-galón- Garrafa- Tambor entre otros) como; abolladuras, fisuras, filtraciones o perforaciones, ilegibilidad de las etiquetas por suciedad, desprendimiento, alteración o modificación, o cualquier otra novedad que imposibilite la comercialización del producto.

8.5.2. Motivos por los que se rechaza la devolución del producto:

8.5.2.1. Mala aplicación: Cuando el cliente realiza uso inadecuado del producto.

8.5.2.2. Ficha de seguridad y/o ficha técnica: Cuando no se cumplan con las especificaciones plasmadas en la ficha técnica y/o ficha de seguridad.

- ❖ Si el producto no aplica para fichas de seguridad / cuando no se cumpla con el manual de función y recomendaciones de buen uso producto.
- ❖ Cuando el motivo de la Devolución esté relacionado con el **uso y/o desempeño** del producto comunicarse con el asesor para recibir el acompañamiento y verificación correspondiente, y diligenciamiento del formato de reclamos **F-SIG-002 Manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V8** de acuerdo a lo definido en el **P-SIG-016 Procedimiento para tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias**.
- ❖ Anexando el respectivo registro fotográfico, más el concepto técnico evidenciado del caso en estudio.

8.6 LÍNEA BUJÍAS

8.6.1. Al detectar anomalías en su estructura o cualquier otra novedad que imposibilite la comercialización del producto.

8.6.2. Motivos por los que se rechaza la devolución del producto:

8.6.2.1. Mala aplicación: Cuando el cliente realiza uso inadecuado del producto.

8.6.2.2. Ficha de seguridad y/o ficha técnica: Cuando no se cumplan con las especificaciones plasmadas en la ficha técnica y/o ficha de seguridad.

- ❖ Cuando el motivo de la Devolución esté relacionado con el **uso y/o desempeño** del producto comunicarse con el asesor para recibir el acompañamiento y verificación correspondiente, y diligenciamiento del formato de reclamos **F-SIG-002 Manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V8** de acuerdo a lo definido en el **P-SIG-016 Procedimiento para tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias**.

- ❖ Anexando el respectivo registro fotográfico, más el concepto técnico evidenciado del caso en estudio.

8.7 WD40 Y 3 EN UNO

8.7.1. Al detectar anomalías en su estructura aplican para todas las presentaciones que se comercialicen (Aerosol de 3-5-8-11 oz entre otras) como; abolladuras, fisuras, filtraciones o perforaciones, ilegibilidad de las etiquetas por suciedad, desprendimiento, alteración o modificación, o cualquier otra novedad que imposibilite la comercialización del producto.

8.7.2. Motivos por los que se rechaza la devolución del producto:

8.7.2.1. Mala aplicación: Cuando el cliente realiza uso inadecuado del producto.

8.7.2.2. Ficha de seguridad y/o ficha técnica: Cuando no se cumplan con las especificaciones plasmadas en la ficha técnica y/o ficha de seguridad.

- ❖ Cuando el motivo de la Devolución esté relacionado con el **uso y/o desempeño** del producto comunicarse con el asesor para recibir el acompañamiento y verificación correspondiente, y diligenciamiento del formato de reclamos **F-SIG-002 Manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V8** de acuerdo a lo definido en el **P-SIG-016 Procedimiento para tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias**.
- ❖ Anexando el respectivo registro fotográfico, más el concepto técnico evidenciado del caso en estudio.

8.8 LÍNEA 3 M

8.8.1. Al detectar anomalías en su estructura, deben permanecer en la unidad de empaque original y con la identificación correcta, desprendimiento, alteración o modificación, o cualquier otra novedad que imposibilite la comercialización del producto

8.8.2. Motivos por los que se rechaza la devolución del producto:

8.8.2.1 Devoluciones por mercancía averiada por causa del cliente.

8.8.2.2 Devoluciones donde el tiempo de vida del producto o fecha de vencimiento haya expirado en la bodega de los clientes de 3M.

- ❖ Cuando el motivo de la Devolución esté relacionado con el **uso y/o desempeño** del producto comunicarse con el asesor para recibir el acompañamiento y verificación correspondiente, y diligenciamiento del formato de reclamos **F-SIG-002 Manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V8** de acuerdo a lo definido en el **P-SIG-016 Procedimiento para tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias**.
- ❖ Anexando el respectivo registro fotográfico, más el concepto técnico evidenciado del caso en estudio.

9. CESIÓN Y SUBCONTRATOS

9.1. El COMPRADOR no podrá ceder total o parcialmente la relación comercial junto con sus Términos y Condiciones, y/o las obligaciones que se derivan de esta, sin la autorización previa y escrita de EL VENDEDOR.

10. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

10.1. El VENDEDOR no es responsable por ningún daño, falla o retardo en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la relación comercial que no estén bajo la esfera de control inmediato del mismo. Cuando la ocurrencia de la fuerza mayor o el caso fortuito sea sufrida por EL VENDEDOR, este le informará a EL COMPRADOR y cesarán las obligaciones de este mientras subsista el evento. La cesación de las obligaciones podrá ser parcial o total, de acuerdo con las instrucciones que sobre el particular emita EL VENDEDOR.

10.2. Cuando la fuerza mayor o caso fortuito suceda, se deberá notificar por escrito a la otra parte dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, anexando las pruebas de la ocurrencia de la fuerza mayor o caso fortuito. Cuando la ocurrencia de la fuerza mayor o caso fortuito sea alegada por el COMPRADOR, EL VENDEDOR evaluará la situación y dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la recepción de la notificación comunicará al COMPRADOR si la misma ha sido reconocida o no. Si no la reconoce, la relación de compraventa se seguirá ejecutando bajo los mismos términos originales, o bajo nuevos términos acordados por escrito entre las partes. En caso de reconocimiento del caso fortuito o fuerza mayor alegado, se suspenderá inmediatamente la Venta mediante la suscripción por ambas partes de acuerdo temporal de cesación de efectos de las obligaciones.

10.3. No se considerarán eventos de fuerza mayor o caso fortuito y, por lo tanto, son riesgos cuyos efectos asume en forma personal y directa el COMPRADOR, los siguientes:

- Huelgas, paros o disturbios laborales en general, por parte de funcionarios del COMPRADOR.

Cuando cese la circunstancia que determinó el caso fortuito o fuerza mayor, se continuara con la ejecución de las obligaciones.

10.4. Cuando la circunstancia que determinó el caso fortuito o fuerza mayor continúe por más de diez (10) días contados a partir de la recepción de la comunicación que notifica dicho evento, EL VENDEDOR podrá dar por terminada la relación comercial con efecto inmediato, cuando a su exclusivo juicio considere que las circunstancias no han cesado o no se prevea que cesarán oportunamente. En dicho caso, una vez EL VENDEDOR manifieste su decisión en tal sentido, se considerará terminada la relación comercial, sin necesidad de declaración adicional de ninguna de las partes y sin indemnización alguna para las partes, salvo el pago que EL VENDEDOR adeude al COMPRADOR por los productos efectivamente entregados, de manera previa al evento.

11. CESACIÓN DE OBLIGACIONES Y EFECTOS

11.1. Las obligaciones derivadas de la relación comercial podrán cesar total o parcialmente en cualquier momento por las siguientes causas:

- De común acuerdo entre las partes.
- Decisión unilateral de EL VENDEDOR.
- Incumplimiento del COMPRADOR.
- Por evento de fuerza mayor o caso fortuito.
- Insolvencia o liquidación del COMPRADOR.

11.2. En caso de suspensión por mutuo acuerdo las partes suscribirán un acuerdo para tales efectos, en la cual se señale la causa de la misma, la fecha a partir de la cual se considerará suspendida las obligaciones de relación comercial y, de ser posible, la fecha estimada de reinicio de la ejecución. En los eventos de cesación por decisión unilateral de EL VENDEDOR, este le comunicará con dos (2) días de anticipación o por incumplimiento del COMPRADOR, EL VENDEDOR comunicará por escrito a este sobre la decisión, momento a partir del cual se considerará suspendida la Venta. En caso de suspensión derivada de un evento de fuerza mayor o caso fortuito se procederá conforme con lo señalado.

11.3. En cualquiera de los casos de cesación, EL VENDEDOR podrá prorrogar la fecha de reinicio, en cuyo caso le notificará oportunamente por escrito al COMPRADOR. Igualmente, EL VENDEDOR indicará el plazo en el que se deberá reiniciar la ejecución de la relación comercial, señalando, de ser el caso, el ajuste que requieran los cronogramas de ejecución.

11.4. En caso de insolvencia o liquidación del COMPRADOR, este deberá dar aviso a EL VENDEDOR de la contingencia. EL VENDEDOR podrá interrumpir la relación comercial de forma unilateral por el tiempo que considere necesario, comunicando por escrito al COMPRADOR. EL VENDEDOR tendrá la posibilidad de solicitar las garantías que considere pertinentes y podrá someter relación comercial o su reanudación al otorgamiento de estas.

11.5. La cesación de las obligaciones de relación comercial por cualquier causa no dará lugar a ningún tipo de reconocimiento de costos o indemnización derivada de la misma a favor del COMPRADOR. La cesación por incumplimiento del COMPRADOR no dará lugar al reconocimiento de costo, precio o tarifa alguna durante el periodo que esta comprenda.

12. TERMINACIÓN

12.1. EL VENDEDOR puede dar por terminada la presente relación comercial, por escrito con dos (2) días de anticipación sin lugar a indemnización alguna a favor del COMPRADOR o cuando el COMPRADOR incumpla una o todas las obligaciones contempladas en los términos y condiciones de venta, reservándose EL VENDEDOR el derecho de ejercer las acciones a las que haya lugar.

12.2. Igualmente, EL VENDEDOR podrá dar por terminado la relación comercial cuando el COMPRADOR se encuentre en situación de insolvencia o liquidación y a su criterio considere pertinente la terminación de la Venta para guardar sus intereses.

12.3. Las partes acuerdan que las formas de terminación previstas en esta cláusula no darán lugar al pago de indemnización alguna a favor del COMPRADOR.

12.4. Es voluntad expresa de las partes que una vez acaecida cualquiera de las causales previstas en esta cláusula, la relación comercial terminará de pleno derecho sin que para ello se requiera la declaración de autoridades judiciales o administrativas o de particulares investidos con tales facultades.

13. LEY APLICABLE, DOMICILIO E IDIOMA

13.1. La presente relación comercial, facturas y órdenes de compra serán interpretadas de conformidad con las leyes de la República de Colombia, para todos los efectos legales.

14. GASTOS E IMPUESTOS

14.1. Todos los gastos e impuestos que se lleguen a causar como consecuencia de esta relación, los asumirán ambas Partes, según sus obligaciones.

15. RENUNCIA A LAS FORMALIDADES DEL REQUERIMIENTO

15.1. EL COMPRADOR renuncia expresamente a las formalidades del requerimiento para ser constituido en mora en caso de retardo u omisiones en el cumplimiento de las obligaciones dispuestas en la presente relación comercial.

16. ACUERDO TOTAL

16.1. La relación comercial generada mediante estos Términos y Condiciones, constituye el acuerdo total entre las Partes, y por lo tanto reemplaza todo acuerdo o negociación verbal o escrita anterior al mismo.

17. MÉRITO EJECUTIVO

17.1. Las Partes reconocen y aceptan que los presentes Términos y Condiciones prestan mérito ejecutivo para la exigencia judicial del cumplimiento total o parcial de las obligaciones de dar, hacer o no hacer que de él se derivan.