

1. ALCANCE CONTRACTUAL Y DOCUMENTOS INTEGRANTES

Todos los procesos de cotización, confirmación de pedido, celebración de contratos, suministro, despacho, entrega, instalación, integración, puesta en marcha, capacitación, prestación de servicios o cualquier acto preparatorio o de ejecución relacionado con la venta de bienes o servicios por parte de **POLCO S.A.S.** se regirán exclusivamente por los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta.

Cualquier excepción o modificación a estas condiciones deberá constar expresamente por escrito y aplicará únicamente al contrato específico en el que se haya pactado.

Para efectos de estos Términos y Condiciones, se entenderá por "Comprador" toda persona natural o jurídica que celebre o pretenda celebrar un contrato con **POLCO S.A.S.**, incluyendo sus representantes, agentes autorizados o cesionarios.

Además de estas Condiciones Generales, las partes podrán acordar condiciones particulares o especiales, siempre que consten por escrito. Dichas condiciones podrán referirse, entre otros aspectos, a licencias de software, servicios de instalación, capacitación, integración, puesta en marcha, u otros servicios técnicos o complementarios prestados por **POLCO S.A.S.**

Estos servicios podrán estar incluidos en la cotización inicial o ser objeto de cotizaciones adicionales, según lo acordado entre las partes.

Harán parte integral del contrato los siguientes documentos:

- La cotización y anexos técnicos emitidos por **POLCO S.A.S.**
- La orden de compra o contrato aceptado por las partes
- Los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta

En caso de contradicción entre los documentos contractuales, prevalecerá el documento expresamente acordado por escrito entre las partes para el negocio específico.

Cualquier condición adicional o diferente incluida en órdenes de compra, formularios o documentos emitidos por el Comprador no será aplicable, salvo que **POLCO S.A.S.** la acepte expresamente por escrito.

Ningún contrato se considerará perfeccionado hasta que **POLCO S.A.S.** confirme por escrito la aceptación de la orden de compra o solicitud formal emitida por el Comprador. Dicha confirmación constituirá la expresión completa y definitiva de los términos contractuales acordados entre las partes.

Cualquier modificación, ampliación o ajuste posterior al alcance inicialmente ofertado deberá ser formalmente cotizado y aceptado por escrito por las partes para que produzca efectos contractuales.

POLCO S.A.S. podrá modificar estos Términos y Condiciones Generales de Venta con efecto hacia el futuro, en atención a cambios en las condiciones de sus fabricantes, proveedores o en la regulación aplicable. La versión vigente estará disponible en el sitio web oficial de la compañía: www.polco.com.co.

Las partes se obligan a actuar de conformidad con los principios de buena fe comercial y las prácticas mercantiles generalmente aceptadas.

2. CUMPLIMIENTO NORMATIVO, ÉTICA Y MANEJO DE ACTIVOS

Las partes se obligan a cumplir estrictamente todas las leyes, normas, reglamentos y disposiciones vigentes expedidas por las autoridades nacionales, departamentales, distritales o municipales que resulten aplicables a la celebración y ejecución de la cotización, orden de compra o contrato.

El Comprador se compromete igualmente a cumplir con todas las normas y regulaciones aplicables en materia de comercio internacional, control de exportaciones y sanciones económicas internacionales que puedan resultar aplicables a los productos suministrados por **POLCO S.A.S.**

En consecuencia, los productos adquiridos o recibidos no podrán ser vendidos, transferidos, entregados, exportados ni reexportados, directa o indirectamente, a países o territorios sujetos a sanciones internacionales, personas naturales o jurídicas incluidas en listas restrictivas o de sanciones y/o

entidades vinculadas con actividades prohibidas por la normativa internacional aplicable.

Las sanciones internacionales a las que se refiere esta disposición incluyen, entre otras, aquellas emitidas por organismos como las Naciones Unidas (ONU), la Unión Europea (UE), la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE) u otras autoridades o regímenes de control de exportaciones aplicables.

El Comprador declara que conoce y acepta estas restricciones, y se obliga a cumplir las leyes, regulaciones y controles de exportación que resulten aplicables al uso, destino o transferencia de los productos suministrados por **POLCO S.A.S.**

3. POLÍTICA INTERNA

Cualquier producto sobrante derivado de un servicio será propiedad de **POLCO S.A.S.** o del Comprador, según corresponda. En ningún caso el personal de **POLCO S.A.S.** podrá recibir dichos bienes a título personal. Estos bienes deberán gestionarse mediante el procedimiento interno aplicable y, cuando corresponda, a través del trámite de devolución con su soporte documental.

4. COTIZACIONES Y PROPUESTAS TÉCNICAS

Las cotizaciones emitidas por **POLCO S.A.S.** serán válidas únicamente durante el período de vigencia indicado en la respectiva oferta. Una vez vencido dicho plazo, los precios, condiciones comerciales, disponibilidad de productos y tiempos de entrega podrán ser modificados sin previo aviso.

El Comprador se obliga a suministrar de manera oportuna y completa toda la información que **POLCO S.A.S.** requiera para la adecuada elaboración de la cotización, así como para el cumplimiento de los productos o servicios ofertados.

Salvo que se indique expresamente lo contrario en la cotización, los valores cotizados para consumibles, repuestos y accesorios no incluyen los costos asociados a su instalación, ajuste o reparación por parte de **POLCO S.A.S.**

La instalación de repuestos o componentes estará sujeta a la contratación previa del servicio técnico correspondiente.

Las listas de precios, folletos, dibujos, diseños, diagramas de conexión, fichas técnicas y demás información técnica suministrada por **POLCO S.A.S.** o por el fabricante se proporcionan con carácter informativo y conforme a la información disponible al momento de la cotización. No obstante, dichos documentos podrán ser objeto de modificaciones por parte del fabricante, siempre que tales cambios no alteren la funcionalidad esencial ni el uso previsto de los equipos o productos.

En consecuencia, **POLCO S.A.S.** se reserva el derecho de realizar o aceptar modificaciones técnicas razonables, siempre que estas no afecten la función ni el propósito de los bienes suministrados. Como resultado de dichas modificaciones, las especificaciones técnicas, dimensiones, pesos u otras características podrán variar.

5. TIEMPO DE ENTREGA, FLETES Y DESPACHOS

Los tiempos de entrega de equipos, consumibles, repuestos y accesorios estarán sujetos a la disponibilidad de inventario por parte del fabricante o de **POLCO S.A.S.**, así como a las condiciones logísticas y de transporte aplicables.

Cuando sea posible, el tiempo de entrega podrá reducirse mediante importación a través de correo expreso (modalidad Courier), reduciendo el tiempo de transporte hacia Colombia, sin afectar los tiempos de fabricación o disponibilidad del fabricante. El uso de esta modalidad generará costos adicionales, los cuales serán previamente informados al Comprador para su autorización.

En el caso de equipos discontinuados, el suministro de consumibles, repuestos y accesorios estará sujeto a la disponibilidad existente por parte del fabricante o de los proveedores correspondientes.

El valor de flete y despacho estará incluido en la venta de equipos y partes siempre que el valor de la orden de compra o contrato supere el monto mínimo establecido por **POLCO S.A.S.**

Las órdenes de compra o contratos cuyo valor sea inferior al veinticinco por ciento (25%) de un Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMLMV) estarán sujetas al cobro de una tarifa de flete estándar, definida y actualizada anualmente por **POLCO S.A.S.**

Cuando aplique, dicha tarifa de flete estándar será informada e incluida en la respectiva cotización.

El Comprador podrá solicitar que el despacho se realice mediante su propia empresa transportadora o bajo modalidad contra entrega, caso en el cual los costos, riesgos y responsabilidades asociados al transporte serán asumidos por el Comprador desde el momento de la entrega de los bienes al transportador designado.

Las cajas de los equipos podrán contener un sello que indica que deben abrirse únicamente en presencia de personal técnico autorizado por **POLCO S.A.S.**

6. CONDICIONES Y PLAZOS DE ENTREGA EN MODALIDAD DE VENTA EN PLAZA (DDP- Delivery Duty Paid)

Para los productos comercializados bajo el Incoterm DDP, denominados en adelante como "venta en plaza", el tiempo estimado de entrega será el indicado en la respectiva cotización emitida por **POLCO S.A.S.**

Los tiempos de entrega señalados en la cotización tendrán carácter referencial, y podrán variar en función de factores tales como la disponibilidad del fabricante, inventarios existentes en plaza, tiempos de producción, condiciones logísticas internacionales, transporte, procesos de importación y nacionalización, fuerza mayor o caso fortuito, así como cualquier otra circunstancia fuera del control razonable de **POLCO S.A.S.** En consecuencia, **POLCO S.A.S.** no será responsable por retrasos derivados de dichas circunstancias ni reconocerá sanciones, multas o penalidades relacionadas con los tiempos de entrega cuando estas se originen en causas ajenas a su control.

Los plazos de entrega comenzarán a contarse a partir de la aceptación escrita de la orden de compra o la formalización del contrato por parte de **POLCO S.A.S.**

Cuando en la cotización se hayan incluido expresamente servicios de instalación, integración, puesta en marcha o capacitación, los plazos indicados podrán comprender también la ejecución de dichos servicios.

Las cotizaciones expresadas en dólares americanos (USD) serán facturadas en pesos colombianos (COP), aplicando la Tasa Representativa del Mercado vigente en la fecha de facturación, salvo pacto diferente entre las partes.

Salvo indicación expresa en la cotización o en el contrato, los precios no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) ni otros impuestos aplicables, los cuales serán facturados conforme a la legislación tributaria vigente.

7. CONDICIONES Y PLAZOS DE ENTREGA EN MODALIDAD DE VENTA DIRECTA EXW (Ex Works) o CIP (Carriage and Insurance Paid To)

En las ventas realizadas bajo los Incoterms EXW o CIP, denominadas en adelante como "venta directa", el plazo de entrega dependerá de los tiempos de producción y disponibilidad del fabricante, y será informado en la respectiva cotización emitida por **POLCO S.A.S.**

Estas modalidades de venta requieren pago anticipado del cien por ciento (100%).

El Comprador asumirá todas las obligaciones, costos y riesgos establecidos en el Incoterm correspondiente, incluyendo las gestiones logísticas, aduaneras, de transporte internacional, importación, nacionalización y demás trámites relacionados con la importación de los bienes.

POLCO S.A.S. actúa únicamente como canal de comunicación entre el Comprador y el fabricante o proveedor internacional, en virtud de su condición de representante comercial para el territorio colombiano. En consecuencia, **POLCO S.A.S.** se encargará de facilitar el flujo de información relacionado con el despacho de los bienes desde el origen hasta su envío. A partir de dicho momento, las comunicaciones operativas relacionadas con

transporte, nacionalización y entrega deberán ser gestionadas directamente por el Comprador con el agente de carga o agente de aduanas designado.

En caso de presentarse defectos de fabricación cubiertos por la garantía del fabricante, **POLCO S.A.S.** podrá gestionar la reclamación ante el fabricante. No obstante, el Comprador deberá cumplir las condiciones establecidas por el fabricante para la tramitación de la garantía y asumirá los costos y procesos logísticos asociados al envío del material defectuoso y a la recepción del material de reemplazo, incluyendo exportación, transporte e importación cuando corresponda.

El Comprador deberá conservar el empaque original de los equipos durante el período de garantía, con el fin de garantizar su adecuado transporte en caso de que sea necesario enviarlos al Taller de Servicio de **POLCO S.A.S.** o al fabricante en el exterior.

8. CONTRATOS, ORDENES DE COMPRA, CONTRATOS DE SUMINISTRO

No será necesaria la aceptación expresa por parte de **POLCO S.A.S.** cuando se trate de pedidos derivados de un contrato o acuerdo de suministro previamente suscrito, en el que se haya establecido la provisión periódica de bienes, equipos o servicios bajo condiciones previamente definidas.

El Suministro comprende únicamente los productos o servicios expresamente descritos en el contrato suscrito entre las partes, la orden de compra emitida por el Comprador y aceptada por **POLCO S.A.S.**, o en ausencia de los anteriores, la cotización u oferta emitida por **POLCO S.A.S.**

Cualquier producto o servicio no incluido de manera expresa en los documentos contractuales mencionados se considerará excluido del alcance del suministro y será responsabilidad exclusiva del Comprador, aun cuando resulte necesario para la correcta ejecución del contrato, salvo acuerdo escrito entre las partes.

El Comprador será responsable de ejecutar, de manera oportuna y bajo su cuenta y riesgo, los trabajos preparatorios necesarios para que **POLCO S.A.S.** pueda realizar el suministro o los servicios en las condiciones acordadas. Dichos trabajos podrán incluir, entre otros:

- accesos al sitio de instalación,
- acometidas de agua,
- suministro eléctrico,
- iluminación adecuada,
- obras civiles,
- cimientos,
- drenajes,
- movimientos de tierra,
- estructuras de soporte,
- andamiajes u otras adecuaciones necesarias.

Asimismo, el Comprador deberá suministrar oportunamente a **POLCO S.A.S.** la documentación técnica necesaria, incluyendo planos, dibujos, especificaciones y cualquier otra información requerida, así como el cronograma de ejecución de los trabajos que sean de su responsabilidad, con el fin de permitir la correcta ejecución del suministro o servicio contratado.

POLCO S.A.S. se reserva el derecho de contratar o vincular terceros especializados cuando lo considere necesario para la adecuada ejecución del contrato, sin que ello implique modificación alguna de las obligaciones asumidas frente al Comprador.

9. FACTURACIÓN

Los equipos suministrados por **POLCO S.A.S.** serán entregados y facturados al Comprador con base en las condiciones establecidas en la cotización, contrato u orden de compra correspondiente, independientemente de su instalación o puesta en marcha, salvo que expresamente se haya pactado lo contrario por escrito.

Cuando en la cotización o contrato se establezca la instalación o puesta en marcha como condición para la facturación, y por causas imputables al Comprador no sea posible realizarla en la fecha programada incluyendo, entre otras, la falta de

adecuaciones eléctricas, suministro de gases, mobiliario adecuado, condiciones ambientales requeridas, acceso al sitio de instalación o entrega de la documentación necesaria, **POLCO S.A.S.** no será responsable por los retrasos que se generen.

En tales casos, **POLCO S.A.S.** podrá proceder con la facturación de los bienes suministrados, conforme a las condiciones pactadas en la cotización, contrato u orden de compra, sin que la instalación pendiente suspenda, modifique o condicione los plazos ni las condiciones de pago acordadas, ni constituya incumplimiento por parte de **POLCO S.A.S.**

Los repuestos, consumibles y accesorios serán despachados con la correspondiente remisión y factura. En caso de que el Comprador tenga procedimientos internos de ingreso, registro o aceptación documental, estos deberán ser informados previamente por escrito a **POLCO S.A.S.**, y la facturación se realizará conforme a dicho procedimiento siempre que haya sido aceptado por las partes.

La custodia, almacenamiento y conservación de los equipos será responsabilidad del Comprador una vez realizada la entrega o puesta a disposición de estos, aun cuando la instalación o puesta en marcha se realice en una fecha posterior.

10. INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

POLCO S.A.S. prestará los servicios de instalación y/o puesta en marcha de los equipos conforme a sus políticas internas, a los lineamientos técnicos del fabricante y al alcance definido en la cotización, oferta o contrato correspondiente.

Es responsabilidad del Comprador garantizar que el sitio destinado para la instalación cumpla con las condiciones técnicas, físicas y ambientales requeridas para la correcta operación de los equipos. Estas condiciones serán informadas previamente por **POLCO S.A.S.** e incluyen, entre otras, condiciones eléctricas adecuadas, puesta a tierra, condiciones ambientales, suministro de gases o aire comprimido, espacio físico suficiente, mobiliario o estructuras acordes con el peso y dimensiones del equipo, así como cualquier otra condición técnica indicada en fichas técnicas o documentación suministrada por **POLCO S.A.S.**

POLCO S.A.S. realizará la instalación del equipo/sistema en el lugar indicado en la orden de compra, contrato o cotización. Si el Comprador solicita cambiar el lugar de instalación después de aceptar la orden de compra o firmar el contrato, y el nuevo lugar está en otro municipio, los costos adicionales de desplazamiento del personal técnico serán asumidos por el Comprador. **POLCO S.A.S.** podrá reprogramar la instalación dentro de un plazo de hasta treinta (30) días, contados a partir de la confirmación del nuevo lugar de instalación.

Cuando sea requerido, las partes podrán suscribir un compromiso o acta de programación de instalación, en el cual se establecerá que la ejecución del servicio se realizará una vez el Comprador haya cumplido con todos los requisitos técnicos necesarios para la instalación.

En caso de que la fecha de instalación programada deba modificarse por causas no atribuibles a **POLCO S.A.S.**, dicha modificación no generará la obligación de ampliar o modificar la vigencia de las pólizas, garantías o compromisos contractuales previamente otorgados.

Una vez realizada la instalación, **POLCO S.A.S.** podrá impartir capacitación básica al personal designado por el Comprador, la cual incluirá aspectos relacionados con la operación básica del equipo, cuidados y manejo, mantenimiento preventivo básico y recomendaciones de uso y conservación.

Los equipos deberán ser operados exclusivamente por personal debidamente capacitado.

El Comprador deberá formular oportunamente cualquier observación o indicación técnica relevante que resulte necesaria para la correcta ejecución del servicio de instalación, con el fin de evitar retrasos o contingencias durante la ejecución de este.

El Comprador reconoce la importancia de revisar previamente el alcance del servicio de instalación, con el fin de garantizar que todas las adecuaciones técnicas necesarias y las

responsabilidades a su cargo se encuentren debidamente preparadas antes de la fecha programada de instalación.

En caso de que el cliente solicite la reprogramación, aplazamiento o cancelación de actividades en campo previamente acordadas (incluyendo puestas en funcionamiento, mantenimientos, calibraciones u otros servicios técnicos), una vez **POLCO S.A.S.** haya incurrido en costos asociados a la ejecución del servicio, tales como compra de tiquetes aéreos o terrestres, reservas de hospedaje, viáticos u otros gastos logísticos, el Comprador deberá asumir la totalidad de los costos efectivamente causados y no reembolsables, así como cualquier penalidad que derive de la modificación o cancelación de dichos servicios. Estas condiciones aplicarán independientemente de la causa del cambio cuando esta sea atribuible al cliente.

11. SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIOS POSTVENTA

POLCO S.A.S. podrá prestar servicios de soporte técnico y servicios postventa relacionados con los equipos suministrados, los cuales podrán incluir, entre otros: inspección y diagnóstico técnico, diagnóstico remoto, asistencia telefónica o virtual, visitas técnicas en sitio, mantenimiento preventivo (incluyendo contratos de servicio), mantenimiento correctivo, servicios de capacitación, ajuste y calibración de curvas, y/o consultorías técnicas e implementación de métodos o técnicas analíticas.

Los servicios técnicos en sitio que sean prestados por personal propio de **POLCO S.A.S.** deberán ser solicitados con una anticipación mínima de quince (15) días calendario, plazo dentro del cual **POLCO S.A.S.** podrá programar la disponibilidad de sus ingenieros.

En caso de que el servicio requiera acompañamiento o intervención de personal del fabricante, la programación estará sujeta exclusivamente a la disponibilidad de dicho fabricante, por lo que **POLCO S.A.S.** no podrá asumir compromisos de fecha o plazo respecto de personal externo.

Los servicios serán ejecutados dentro de la jornada laboral estándar de **POLCO S.A.S.**

La prestación de servicios fuera del horario laboral podrá generar recargos adicionales conforme a las tarifas vigentes, lo anterior depende de las condiciones previamente acordadas.

Para la ejecución de mantenimientos preventivos durante el período de garantía, el Comprador deberá garantizar la disponibilidad de los kits de mantenimiento recomendados por el fabricante, cuando estos sean requeridos para la correcta ejecución del servicio.

Cuando el servicio requiera repuestos, la intervención técnica será programada dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la notificación de disponibilidad o recepción del repuesto correspondiente, salvo acuerdo diferente entre las partes.

Cuando el Comprador contrate servicios de IQ (Installation Qualification), OQ (Operational Qualification), PQ (Performance Qualification), calibraciones metrológicas, y validaciones regulatorias, estos serán ejecutados conforme a los protocolos definidos por el fabricante, las metodologías aplicables o los estándares técnicos y regulatorios correspondientes.

Salvo que exista un contrato de servicio o mantenimiento vigente, la responsabilidad de mantener la trazabilidad metrológica, recalibración periódica o validaciones posteriores será exclusiva del Comprador.

POLCO S.A.S. no será responsable por resultados analíticos, mediciones o resultados experimentales derivados de factores tales como:

- métodos analíticos incorrectamente desarrollados o aplicados,
- uso de reactivos vencidos o inadecuados,
- errores de manipulación u operación del equipo,
- ausencia de calibraciones periódicas,
- validaciones no realizadas,
- operación por personal no capacitado.

En caso de que, durante la ejecución de las actividades en sitio (instalación, puesta en funcionamiento, capacitación u otros servicios técnicos), no sea posible cumplir con las tareas programadas dentro del tiempo previsto por causas atribuibles al cliente o ajenas a **POLCO S.A.S.**, y una vez el personal técnico ya se encuentre en las instalaciones del cliente, el tiempo adicional requerido será facturado como hora técnica adicional. El valor de esta hora será de comunicado previamente en el proceso de negociación, y se contabilizará desde el momento en que se genere la interrupción o retraso. Este valor no incluye gastos logísticos asociados, tales como transporte, alimentación, hospedaje u otros costos que puedan generarse por la extensión de la permanencia del personal técnico en sitio, los cuales también deberán ser asumidos por el cliente cuando haya lugar.

12. MONTAJES Y PROYECTOS ESPECIALES

Cuando el alcance del suministro incluya integración eléctrica, montaje, cableado, conexión, integración de sistemas o actividades de precomisionamiento, el Comprador deberá garantizar que el sitio de instalación se encuentre en condiciones seguras y adecuadas para la ejecución de los trabajos técnicos.

Salvo que se indique expresamente en la cotización, contrato u orden de compra, **POLCO S.A.S.** no realizará intervenciones sobre redes eléctricas principales, infraestructura existente o sistemas estructurales del sitio.

Una vez finalizadas las actividades técnicas, podrán realizarse pruebas funcionales o pruebas de aceptación, con el fin de verificar el correcto funcionamiento del sistema o de los equipos suministrados.

Salvo que se indique expresamente en la cotización o en el anexo técnico correspondiente, los servicios ofertados no incluyen la elaboración de planos de ingeniería, intervenciones eléctricas o mecánicas, visitas técnicas previas, adecuaciones de infraestructura, facilidades de conexión, suministro o instalación de accesorios, válvulas u otros elementos auxiliares requeridos para la instalación u operación de los equipos. Cualquier actividad o suministro adicional deberá ser evaluado y cotizado de manera independiente. Asimismo, las pruebas funcionales o pruebas de aceptación del sistema o de los equipos suministrados solo se realizarán cuando estas se encuentren expresamente contempladas dentro del alcance definido en la cotización o en el anexo técnico aplicable.

13. GARANTÍAS

Los productos suministrados por **POLCO S.A.S.** han sido previamente probados e inspeccionados por el fabricante antes de su despacho.

POLCO S.A.S. ofrece garantía contra defectos de fabricación, siempre que dichos defectos se presenten y sean reportados dentro del período de cobertura y conforme a las condiciones establecidas por cada fabricante representado.

La duración de la garantía será informada en la cotización, contrato u orden de compra correspondiente. Salvo disposición diferente, el período de garantía es de doce (12) meses contados a partir de la facturación.

La vigencia de la garantía, de acuerdo con los lineamientos de los fabricantes, está condicionada a la realización de mantenimientos preventivos periódicos, los cuales deberán ser ejecutados por **POLCO S.A.S.** o por personal autorizado. Los costos deberán ser asumidos por el Comprador mediante la correspondiente orden de compra o contrato de servicio, salvo que se acuerde expresamente lo contrario.

La garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación atribuibles a materiales o procesos de manufactura del producto.

La garantía sobre consumibles, repuestos y accesorios aplicará únicamente cuando hayan sido adquiridos e instalados por personal de **POLCO S.A.S.**

Cuando dichos componentes sean suministrados por terceros o instalados por personal no autorizado, **POLCO S.A.S.** no asumirá garantía ni responsabilidad por los daños ocasionados al equipo.

La garantía no aplica a equipos usados, reconstruidos, reacondicionados o de segunda mano, salvo que se indique expresamente lo contrario en la cotización.

Quedan excluidos de la garantía consumibles y piezas sujetas a desgaste normal, piezas de vidrio o componentes frágiles cuando el daño sea causado por manipulación o influencias externas y componentes con vida útil limitada como columnas cromatográficas, lámparas, electrodos, filamentos, celdas, filtros, sellos, tubing, nebulizadores, tubos de grafito u otros elementos similares.

Igualmente quedan excluidos los daños o defectos derivados de:

- desgaste normal por uso,
- mantenimiento incorrecto o insuficiente,
- almacenamiento inadecuado,
- manipulación negligente o uso indebido,
- utilización de líquidos o gases no compatibles,
- operación fuera de las especificaciones ambientales o eléctricas,
- fluctuaciones o perturbaciones en el suministro eléctrico,
- modificaciones o reparaciones realizadas por personal no autorizado,
- instalación incorrecta o preparación inadecuada del sitio,
- uso de software o interfaces suministradas por terceros.

La garantía podrá considerarse caducada cuando el equipo sea alterado o reparado sin autorización del fabricante o de **POLCO S.A.S.**, cuando sea utilizado para fines distintos a los previstos por el fabricante, o cuando el Comprador incumpla las obligaciones contractuales o técnicas relacionadas con el uso del producto.

14. CONDICIONES DE GARANTÍA DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

El mantenimiento preventivo es un servicio orientado a preservar la operatividad del equipo, prevenir fallas y prolongar su vida útil, reduciendo la necesidad de intervenciones correctivas.

Para su correcta ejecución, el equipo deberá encontrarse en condiciones normales de funcionamiento.

En caso de que no sea posible ejecutar el servicio contratado por causas ajenas a **POLCO S.A.S.**, se informará al Comprador y se procederá a emitir una nueva oferta ajustada al servicio requerido. Los costos asociados a la visita técnica realizada serán asumidos por el Comprador.

La garantía del servicio de mantenimiento preventivo tendrá una duración de hasta dos (2) meses calendario, contados a partir de la fecha de prestación del servicio registrada en el Acta de Entrega (ADE).

La garantía del servicio solo cubrirá fallas directamente atribuibles a una intervención técnica incorrecta realizada por personal de **POLCO S.A.S.**

Quedan excluidas de esta garantía:

- fallas de componentes electrónicos, mecánicos, neumáticos o hidráulicos no relacionadas con la intervención realizada,
- desgaste normal de piezas o consumibles,
- fallas ocasionadas por uso incorrecto del equipo,
- problemas asociados a metodologías analíticas o aplicaciones químicas.

Durante los servicios de mantenimiento preventivo pueden detectarse fallas adicionales no identificadas previamente. En tales casos, **POLCO S.A.S.** informará al Comprador y presentará una oferta adicional para las intervenciones requeridas.

Todo servicio prestado por **POLCO S.A.S.** deberá estar respaldado por una orden de compra o contrato de servicio técnico.

El equipo intervenido quedará identificado con un sello de seguridad, cuya manipulación o remoción invalidará la garantía del servicio.

La no realización de los mantenimientos preventivos recomendados por el fabricante o la falta de suministro de los kits de mantenimiento será causal de pérdida de garantía del equipo o del servicio prestado.

15. PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA

El Comprador deberá informar a **POLCO S.A.S.** inmediatamente después de recibir la mercancía cualquier irregularidad en su estado físico, tales como golpes, rotura del empaque, alteración del sello de despacho o apertura de la caja.

Para tramitar la reclamación se deberá enviar un correo electrónico a calidad.polco@polco.com.co incluyendo descripción de la irregularidad, evidencia fotográfica o en video, marca, modelo y cantidad del producto afectado.

Cuando se presente una falla en el equipo, inicialmente se realizará soporte técnico remoto para evaluar la situación y definir el procedimiento a seguir.

En las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín, cuando sea necesario, personal técnico de **POLCO S.A.S.** podrá desplazarse al sitio para realizar el diagnóstico; para otras ciudades, el equipo podrá ser enviado al Taller de Servicio de **POLCO S.A.S.** en Medellín.

Una vez realizado el diagnóstico, **POLCO S.A.S.** remitirá la información al fabricante para la evaluación de la garantía cuando corresponda.

La solución de garantía podrá consistir, a discreción del fabricante, en reparación del equipo, reemplazo de partes defectuosas, sustitución del equipo.

Los componentes sustituidos quedarán a disposición del fabricante.

Las piezas reparadas o reemplazadas durante el período de garantía estarán cubiertas por el mismo período de garantía restante del equipo original, sin que ello implique extensión del período de garantía total.

El Comprador deberá conservar el empaque original del equipo durante el período de garantía, para garantizar su adecuado envío al taller o al fabricante.

16. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y/O RECLAMACIONES

Toda solicitud de devolución o reclamación deberá presentarse por escrito al correo calidad.polco@polco.com.co e incluir como mínimo: número de pedido u orden de compra, referencia y nombre del producto, cantidad, motivo detallado de la devolución, y evidencia fotográfica (y/o video cuando aplique).

La política de devoluciones aplica únicamente a productos inventariados en **POLCO S.A.S.**, siempre que no hayan sido usados, instalados ni puestos en operación, se encuentren en buen estado, y conserven su empaque original y documentación completa.

POLCO S.A.S. podrá solicitar información adicional y realizará la verificación técnica y administrativa correspondiente. El tiempo de análisis dependerá de la complejidad del caso y de la disponibilidad de información, sin que ello implique aceptación automática de la devolución.

La devolución solo podrá ser autorizada por la **Gerencia General o Gerencia Comercial de POLCO S.A.S.** No se aceptarán devoluciones sin autorización previa ni entregas personales sin validación documental.

Serán causales válidas para solicitar devolución, previa verificación de **POLCO S.A.S.:**

- producto o cantidad entregada diferente a lo estipulado en la orden de compra o contrato,
- defecto de fabricación del producto,
- error en la solicitud por parte del Comprador,
- producto fuera de especificación técnica respecto de lo contratado.

Las causales válidas para reclamaciones, previa verificación de **POLCO S.A.S.**, son:

- cantidad diferente a la solicitada en el contrato u orden de compra
- daño o avería en el producto entregado
- producto diferente al solicitado

Esta política no aplica para productos descontinuados por el fabricante, personalizados, configurados o modificados a solicitud del Comprador, productos por encargo o de importación específica, adquiridos localmente con aprobación del Comprador (ej. computadores, impresoras u otros), vencidos, próximos a vencer o con vida útil limitada, productos cuyo empaque original haya sido abierto, deteriorado o presente señales de uso.

El Comprador contará con **diez (10) días hábiles** desde la recepción del producto para radicar la solicitud. Transcurrido este plazo no se aceptarán solicitudes, salvo casos asociados a garantía conforme a las condiciones del fabricante.

Una vez aprobada la solicitud, **POLCO S.A.S.** enviará por correo electrónico las instrucciones de devolución (dirección, embalaje y documentación) o las indicaciones correspondientes a la reclamación. En caso de rechazo, se notificará por el mismo medio.

El producto deberá devolverse con su empaque original, documentación completa (manuales, insertos, instructivos) y debidamente embalado para evitar daños durante el transporte.

Cuando la devolución obedezca a error del Comprador, los costos de transporte, seguros y demás gastos logísticos serán asumidos por este. Cuando el error sea atribuible a **POLCO S.A.S.**, los costos se asumirán según lo indicado en la autorización de devolución.

POLCO S.A.S. no maneja política de devolución de dinero. Las devoluciones aprobadas darán lugar a **cambio del producto o emisión de nota crédito.**

Lo anterior no limita los derechos del Comprador en materia de **garantía por defectos de fabricación**, conforme a las condiciones del fabricante y a los capítulos de garantía del presente documento.

17. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad total y acumulada de **POLCO S.A.S.**, derivada de cualquier reclamación relacionada con la venta, suministro, instalación, puesta en marcha, soporte técnico o cualquier otro servicio asociado, se limitará estrictamente al valor efectivamente pagado por el equipo, producto o servicio que origine la reclamación.

Esta limitación aplicará independientemente de la naturaleza jurídica de la acción, ya sea contractual, extracontractual, objetiva, subjetiva o de cualquier otra índole.

En ningún caso **POLCO S.A.S.** será responsable por daños indirectos, especiales, incidentales, consecuenciales o punitivos, incluyendo, entre otros:

- lucro cesante,
- pérdida de producción o interrupción de operaciones,
- pérdida de datos o información,
- multas o sanciones regulatorias,
- pérdida de contratos o negocios,
- resultados analíticos no conformes,
- reclamaciones presentadas por terceros.

El Comprador reconoce expresamente que los equipos suministrados constituyen instrumentos técnicos cuyo desempeño depende de múltiples variables operativas, metodológicas y ambientales, las cuales se encuentran bajo su control.

En consecuencia, el Comprador acepta esta limitación de responsabilidad como condición esencial del contrato.

18. MODIFICACIONES, SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN

Cualquier modificación al alcance, condiciones económicas, plazos o especificaciones técnicas deberá constar por escrito y estar debidamente aceptada por ambas partes para que tenga validez.

POLCO S.A.S. podrá suspender temporalmente la ejecución de servicios, entregas o la vigencia de garantías en caso de mora en el pago de facturas vencidas, sin que ello constituya incumplimiento contractual.

En caso de cancelación anticipada del contrato por parte del Comprador, este deberá asumir y pagar:

- el valor total de los equipos ya fabricados, ensamblados o despachados;
- los equipos que se encuentren en tránsito nacional o internacional;
- los servicios ejecutados parcial o totalmente;
- los costos administrativos, logísticos y financieros ya incurridos;
- una penalidad administrativa equivalente al treinta por ciento (30%) del saldo pendiente antes de IVA, como compensación por los perjuicios comerciales y operativos ocasionados.

Lo anterior será especialmente aplicable cuando se trate de equipos fabricados bajo pedido o configurados específicamente para el Comprador.

La falta o demora en el ejercicio de cualquier derecho por parte de cualquiera de las partes no se interpretará como renuncia a dicho derecho ni como aceptación de modificaciones a los términos contractuales.

La ejecución del contrato solo podrá suspenderse por mutuo acuerdo entre las partes, fuerza mayor o caso fortuito, cumplimiento de una obligación legal, u orden de autoridad competente.

19. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones cuando este sea consecuencia directa de eventos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados.

Se considerarán eventos de fuerza mayor, entre otros:

- pandemias o emergencias sanitarias,
- restricciones o prohibiciones gubernamentales,
- conflictos internacionales,
- escasez mundial de componentes electrónicos o materias primas,
- interrupciones en la cadena logística internacional,
- retrasos en transporte marítimo o aéreo,
- huelgas o bloqueos,
- desastres naturales.

En tales casos, los plazos contractuales se entenderán prorrogados por el tiempo que dure la afectación, sin que ello genere penalidades ni incumplimiento imputable a **POLCO S.A.S.**

20. DOCUMENTACIÓN, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Toda la información, datos, documentos, manuales, planos, diagramas, especificaciones técnicas y demás materiales suministrados por **POLCO S.A.S.** o por el fabricante en el marco de una cotización o contrato seguirán siendo propiedad exclusiva de sus titulares.

Los manuales técnicos, software, firmware, diagramas, protocolos de validación, metodologías y demás documentación técnica asociada a los equipos suministrados permanecerán como propiedad intelectual del fabricante o de sus licenciantes.

La adquisición del equipo no implica transferencia de derechos de propiedad intelectual, sino únicamente una licencia de uso limitada, no exclusiva e intransferible, conforme a los términos establecidos por el fabricante.

El Comprador se compromete a no reproducir, distribuir, modificar, copiar, desensamblar ni transferir dicha información sin autorización previa y escrita del titular de los derechos.

Asimismo, las partes se obligan a mantener estricta confidencialidad respecto de toda información técnica, comercial o estratégica a la que tengan acceso con ocasión de la ejecución del contrato, incluyendo información verbal, escrita, visual o electrónica.

21. ACEPTACIÓN

La puesta en operación del equipo o su utilización sin objeción formal, escrita y debidamente sustentada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la instalación o entrega, constituirá aceptación tácita del bien o servicio suministrado.

Cualquier inconformidad deberá notificarse por escrito dentro de dicho plazo, indicando de manera clara la presunta no conformidad y permitiendo a **POLCO S.A.S.** realizar la verificación técnica correspondiente.

La falta de notificación dentro del término indicado implicará conformidad plena del Comprador respecto del estado del equipo, la instalación realizada y los servicios prestados

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Razón de cambio
1	08/05/2020	Creación del documento
2	26/03/2021	Especificación lugar de instalación y fecha máxima de instalación (párrafo 3 - página 2). • Modificación tiempo de garantía de los mantenimientos (párrafo 2 -página 7).
3	28/06/2023	Inclusión responsabilidad del Comprador si llegara a vender, entregar, exportar o transmitir los productos a territorios, entidades o personas sancionados por organizaciones internacionales (párrafo 1 - página 1).
4	11/03/2024	Se modifica el correo de recepción de garantías y reporte de novedades en la entrega de productos. Se especifica el paso a paso de la política de devoluciones
5	14/07/2025	Ajuste en los tiempos de entrega de equipos, R&A en venta directa y en plaza; y se hace claridad en el alcance y canales de comunicación para hacer efectiva una garantía por defectos de funcionamiento.
6	09/03/2026	Se actualiza el documento con el fin de fortalecer y clarificar las condiciones generales de venta, garantías y devoluciones de POLCO S.A.S., incorporando lineamientos contractuales, operativos y de cumplimiento normativo que mejoran la claridad con los clientes y la gestión de riesgos comerciales.