La garantía es la obligación temporal y solidaria que tienen a cargo los productores, importadores, proveedores o expendedores de responder al consumidor por calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que producen, proveen o expenden, de conformidad con las disposiciones técnicas y normas exigibles.

Sin embargo, quedaran excluida de la POLITICA DE GARANTIA todos los Vicio propios del producto y/o defecto latente, fabrica y/o fabricación. La destrucción o daño de la carga, por o bajo la orden de cualquier autoridad.

PETRODERIVADOS COLOMBIANOS S.A.S. No se acogerá a la GARANTÍA LEGAL, que refiere el art. 7 y art. 8. de la Ley 1480 de 2011, y de manera voluntaria podrá ofrecer una garantía de 60 días calendario a la ejecución de su servicio, el cual se comenzará a contar a partir del día siguiente de la ejecución de su servicio contratado, si o si la garantía estará conforme a las disposiciones legales vigentes, además a las condiciones que incluyen sus pólizas de seguro y terceros que intervienen en el servicio y/o suministro realizado.

Así mismo, el término de la garantía para los productos o bienes suministrados por PETRODERIVADOS COLOMBIANO SAS, serán los dispuestos por la fabricante previa su aceptación.

> *"ARTÍCULO 8o. TÉRMINO DE LA GARANTÍA LEGAL. El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente.* ***A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor.*** *El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumid.". (SIC)*

ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL

Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones, de conformidad con las disposiciones normativas vigentes:

- Cuando se trate de Suministro o Prestación de Servicios, y se materialice el incumplimiento, se procederá a elección del consumidor continuar con la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado originalmente, o se deberá hacer la devolución del precio pagado.

- Suministrar previamente al suministro del embalaje y/o prestación del servicio las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos, por lo cual será necesario siempre tener la Ficha Técnica y de Seguridad de los Productos y/o lo que haga sus veces.

- Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.

- La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.

- Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado

por el productor

- En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo.

- En los casos de prestación de servicios o suministro que suponen la entrega de una cosa/bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA

El PETRODERIVADOS COLOMBIANOS se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;

2. El hecho de un tercero;

3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y

4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, en la garantía, las capacitaciones realizadas, los acuerdos de seguridad entre las partes. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.

5. Vicio propios del producto y/o defecto latente, fabrica y/o fabricación.

6. La destrucción o daño de la carga, por o bajo la orden de cualquier autoridad.

PARÁGRAFO. En todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración de responsabilidad deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien o en su defecto; tener la prueba suficiente que así lo compruebe.

OBLIGACIÓN ESPECIAL

Sin perjuicio de la obligación de demostrar el cumplimiento del reglamento técnico y lo establecido en normas especiales, todo productor deberá previamente a la puesta en circulación o a la importación de los productos sujetos a reglamento técnico, informar ante la autoridad de control, el nombre del productor o importador y el de su representante legal o agente residenciado en el país, y la dirección para efecto de notificaciones, así como la información adicional que determinen los reguladores de producto; sin obviar la ficha Técnica y Hoja de Seguridad del Producto.

GARANTÍA ESPECÍFICA Y EXONERACIÓN DE ACUERDO CON EL SERVICIO PRESTADO POR PDC

1. SUMINISTRO DE EMBALAJE

1.1. Previo al envió de cotización el cliente debe suministrar servicio las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos, por lo cual será necesario siempre tener la Ficha Técnica y de Seguridad de los Productos y/o lo que haga sus veces. En caso de no enviarse o esta no coincidir con el producto a manipular PDC se exonerar de cualquier responsabilidad asociada.

1.2. Es una condición técnica primordial que el cliente llene el embalaje teniendo en cuenta la densidad del producto Vs la capacidad del embalaje, respetando el margen de seguridad.

1.3. Cuando PETRODERIVADOS COLOMBIANOS SAS solo suministra el embalaje y el cliente hace armado, llenado y transporte, **PDC no es responsable por**:

- Pérdidas o daños causados por el contenedor, ya sea directa o indirectamente, a menos que se demuestra que la causa es por defecto de calidad del flexitank/thermoliner, esto implica demostración por medio de videos, registro fotográfico o pruebas que corroboren lo anterior mencionado.
- Está exento de responsabilidad por cualquier defecto en el flexitank/Thermoliner causado por el comprador o usuario, por ejemplo:
  - Cualquier daño al Flexitank / Thermoliner causado por el contenedor y o debido a la selección de contenedores de mala calidad, viejos, defectuosos, con residuos contaminantes y cortopunzantes.
  - Llevar carga liquida peligrosa.
  - Sobrecarga o carga ineficiente de flexitank / Thermoliner.
  - Daños causados en el traslado del contenedor hacia los puertos, en el embarque y durante su viaje al puerto de destino. Ver *4. Recomendaciones para el transporte terrestre de flexitank en contenedor*
  - Daños causados por las navieras y administradores del puerto.
- Vicios propios del producto como, cambio en sus características fisicoquímicas y/o biológicas. Esto dado que el embalaje suministrado por PDC cumple con estándares de inocuidad internacionales requeridos de acuerdo con el tipo de producto reportado en la ficha técnica anexada por el cliente.

1.4. PETRODERIVADOS COLOMBIANOS SAS está exento de responsabilidad por cualquier defecto en el embalaje suministrado (Thermoliner, Flexitank, IBC, tambor, etc) causado por el comprador o cliente, por ejemplo:

- Cualquier daño durante el período de almacenamiento.
- Cualquier daño causado por el contenedor (este debe estar apto para uso o clasificación de acuerdo con el embalaje).
- Contener carga líquida peligrosa diferente para la cual se seleccionó el embalaje según ficha técnica y hoja de seguridad enviada por el cliente.
- Otros daños causados por el comprador o cliente.
- Almacenamiento: mantenerse en un lugar seco, fresco, donde se evite cualquier tipo de contaminación o daño por agentes físicos, quimios o biológicos.
- Garantía de calidad por 3 mes en condiciones óptimas de almacenamiento para embalajes.
- Extra-costos como bodegajes en el caso en que la carga no sea embarcada por motivos operativos o de disponibilidad de espacio en la motonave corren por cuenta del exportador.
- Cancelaciones, domingos, festivos y operaciones nocturnas aplican costos adicionales.

2. RECOMENDACIONES USO DE THERMOLINER:

- Cargar a primera hora, preferiblemente en la madrugada (4-5 am) donde la temperatura ambiental está entre 7-8 grados Celsius por debajo de la temperatura ambiental promedio. O en una zona con temperatura controlada.
- Tiempo de cargue del producto: máximo 45 minutos.
- Instalar termo registro con el fin de monitorear satelital mente la temperatura del producto. Verificar correcta instalación.
- Una vez cargado el producto evitar aperturas prolongadas e inoficiosas del contenedor / Thermoliner

Nota: El Themoliner PDC, NO debe ser usado para el transporte de productos que requieran temperaturas de refrigeración o congelación para mantener su calidad.

3. SUMINISTRO, ARMADO Y LLENADO DE EMBALAJE

- Los servicios deben ser solicitados 72 horas previas a la prestación del servicio, el cual será programado y confirmado por el representante de la empresa. Los servicios podrán ser cancelados mínimo 24 horas antes de la prestación de este, mediante comunicación escrita o telefónica, en caso contrario será considerado como realizado y se cobrará el valor de los gastos incurridos en movilización de carga, personal entre otros inherentes al servicio.
- El cliente dispondrá de lugares aptos en para realizar las operaciones los cuales deben cumplir requisitos de seguridad física y de acceso de acuerdo con normas y estándares aplicables BASC.

- No es recomendable someter el contenedor con el flexitanks lleno a tramos de más de 400 Km en carreteras tan irregulares como las colombianas, con el fin de evitar posibles incidentes que afectan la integridad del contenedor y el flexitanks.
- En el llenado de los diferentes productos líquidos se estima un porcentaje de merma o pérdida de menos del 1% respecto al peso total transvasado, está perdida no es asumida por Petroderivados colombianos SAS, sino por el cliente.
- La confirmación de pesos es suministra por tiquete de bascula de las SOCIEDADES PORTUARIAS. Petroderivados Colombianos SAS no certifica carga, ni pesos.
- Petroderivados Colombianos SAS no se hace responsable por daños causados en los contenedores asignados para las operaciones, cuando las operaciones no se hacen dentro de Sociedades Portuarias o Puertos, esto debido a que en la mayoría de los casos en patios externos no se cuenta con la infraestructura y logística necesaria para su manipulación.
- Extra-costos como bodegajes en el caso en que la carga no sea embarcada por motivos operativos o de disponibilidad de espacio en la motonave corren por cuenta del exportador.
- Vicios propios del producto como, cambio en sus características fisicoquímicas y/o biológicas, y/o defecto latente. Esto dado que el embalaje suministrado por PDC cumple con estándares de inocuidad internacionales requeridos de acuerdo con el tipo de producto reportado en la ficha técnica anexada por el cliente.
- Petroderivados Colombianos SAS no actúa como experto técnico, laboratorio especializado ni casa certificadora, y por tanto no emite, valida, certifica ni interpreta información relacionada con el estado, naturaleza, composición o calidad del producto. En consecuencia, PDC no será responsable de notificaciones, informes, determinaciones técnicas o discrepancias asociadas a dichas características, ni tendrá obligación alguna de garantizar que las mercancías enviadas correspondan a muestras, especificaciones, descripciones comerciales o parámetros entregados por el cliente. Cualquier toma de muestras solicitada al operador se realiza únicamente como apoyo operativo y no constituye certificación, análisis técnico o garantía de conformidad del producto.
- Después de 8 horas de servicio / turno /cancelaciones se facturará la tarifa vigente: por retrasos, standby, tiempos muertos generados por el cliente o terceras partes contratadas por él. Las operaciones de llenado de flexitanks/Isotank deben hacerse a más tardar 4 horas después de armarse los flexitanks de lo contrario turnos adicionales generaran costos adicionales.
- Cancelaciones, domingos, festivos y operaciones nocturnas aplican costos adicionales.

4. RECOMENDACIONES PARA EL TRANSPORTE TERRESTRE DE FLEXITANK EN CONTENEDOR

El transporte de líquidos vía terrestre embalado en flexitank debe ser realizado por una empresa que cuente con procedimiento de manejo y seguridad de transporte de líquidos y contar con conductores entrenados para este proceso.

Recomendaciones:

- Debido a la naturaleza irregular de las carreteras colombianas la velocidad del vehículo debe ser de máximo 60 Km/h, para minimizar el riesgo de que la carga sea sometida a movimientos o saltos bruscos.
- Durante el transporte terrestre del contenedor con flexitank este NO debe ser ladeado a ninguno de sus lados, para evitar una sobrecarga sobre las paredes del contenedor lo que puede afectar su estructura, abriendo las láminas metálicas y ocasionando fisuras puntiagudas que durante la vibración propia del recorrido generan la ruptura del flexitank y derrame del producto.

- El contenedor no puede sufrir ningún golpe durante el transporte o cargue.
- En caso de presentarse alguna de las anteriores situaciones debe ser notificado inmediatamente al proveedor del flexitank.

5. SERVICIO DE TRANSVASE DE LIQUIDOS

- Los servicios deben ser solicitados 72 horas previas a la prestación del servicio, el cual será programado y confirmado por el representante de la empresa. Los servicios podrán ser cancelados mínimo 24 horas antes de la prestación de este, mediante comunicación escrita o telefónica, en caso contrario será considerado como realizado y se cobrará el valor de los gastos incurridos en movilización de carga, personal entre otros inherentes al servicio.
- En el llenado de los diferentes productos líquidos se estima un porcentaje de merma o pérdida de menos del 1 % respecto al peso total transvasado, está perdida no es asumida por Petroderivados colombianos SAS, sino por el cliente.
- Petroderivados Colombianos SAS no actúa como experto técnico, laboratorio especializado ni casa certificadora, y por tanto no emite, valida, certifica ni interpreta información relacionada con el estado, naturaleza, composición o calidad del producto. En consecuencia, PDC no será responsable de notificaciones, informes, determinaciones técnicas o discrepancias asociadas a dichas características, ni tendrá obligación alguna de garantizar que las mercancías enviadas correspondan a muestras, especificaciones, descripciones comerciales o parámetros entregados por el cliente. Cualquier toma de muestras solicitada al operador se realiza únicamente como apoyo operativo y no constituye certificación, análisis técnico o garantía de conformidad del producto.
- La confirmación de pesos es suministra por tiquete de bascula de las SOCIEDADES PORTUARIAS. Petroderivados Colombianos SAS no certifica carga, ni pesos.
- Después de 8 horas de servicio / turno /cancelaciones se facturará la tarifa vigente: por retrasos, standby, tiempos muertos generados por el cliente o terceras partes contratadas por él.
- Cancelaciones, domingos, festivos y operaciones nocturnas aplican costos adicionales.

6. AGENCIAMIENTO DE CARGA INTERNACIONAL (CONTENEDORES E ISOTANK)

Las siguientes políticas hacen parte integral de las condiciones de servicio de Petroderivados Colombianos S.A.S. y son de obligatorio cumplimiento para el cliente (shipper/exportador) y el consignatario (consignee). PDC actúa como operador logístico y agente de carga internacional, bajo las responsabilidades aquí descritas.

Tarifas y Disponibilidad

- La reserva está sujeta a la disponibilidad de contenedores aptos de acuerdo con los requisitos del cliente.
- Las tarifas aplican exclusivamente para carga general, no peligrosa, no extra-dimensionada ni de peso extra.
- Las tarifas están sujetas a cambio sin previo aviso.
- Las tarifas cotizadas no incluyen zunchado, armado después de inspecciones, embalaje, reembalaje de la carga, fumigaciones u otros servicios adicionales.
- Cancelaciones, domingos, festivos y operaciones nocturnas aplican costos adicionales.

- Cualquier variación en peso, cantidad de bultos o dimensiones de la mercancía que intervenga en el transporte implicará una variación en la oferta.

Contenedores y Flexitank/Isotank

- Los contenedores asignados por la naviera para la operación de armado de flexitank son inspeccionados por parte del personal de PDC debidamente competente. Los ítems de aceptación y rechazo son estipulados por PDC de acuerdo con estándares BASC, OEA, CTPAT y condiciones apropiadas para el armado de flexitank. Cualquier novedad será informada al cliente.
- PDC siempre prepara los contenedores aptos para flexitank, de acuerdo con los resultados de la inspección realizada y los procedimientos internos aprobados.
- Si el cliente decide rechazar un contenedor de manera unilateral, todos los sobrecostos asociados a esta decisión (transporte terrestre, bodegaje, roll over, etc.) serán asumidos por el cliente.
- PDC no asume responsabilidad por daños previos del contenedor asignado por la naviera. En caso de PDC no realizar la inspección del contenedor y estar presente en la operación.

Documentación y Pesos

- La confirmación de pesos es suministrada por tiquete de báscula de las Sociedades Portuarias. Petroderivados Colombianos SAS no certifica carga ni pesos.
- La revisión y visto bueno de borradores de BL para mercancía a exportar es por cuenta y riesgo directamente del cliente. En caso de error, toda la responsabilidad será asumida por este, exonerando a PDC al 100%.
- Cualquier costo, multa, bodegaje o roll over derivado de demoras en la entrega, errores u omisiones en la documentación requerida (BL, facturas, listas de empaque, certificados, etc.) será asumido por el cliente.
- El importador/exportador/ o cliente contratante del servicios de flete marítimo internacional deberá informar a sus proveedores sobre los perjuicios que ocasiona la información incorrecta en los documentos (peso, volumen, número de piezas, descripción de la mercancía, códigos aduaneros u otros códigos requeridos por la naviera y/o aduana en origen / destino etc.). El importador/exportador asumirá las multas o sanciones aduaneras originadas por la información errónea, así como bodegajes y/o alquiler de contenedores.
- Al momento de nacionalizar la mercancía es obligatoria la presentación del documento de transporte original.
- Cada línea naviera, servicio marítimo o puerto fija sus propias reglas, parámetros y tiempos establecidos para roll over, cancelaciones, cierres documentales, programación de operación en sus instalaciones y cut-off. Cualquier costo o gasto que se derive del incumplimiento de estas reglas será responsabilidad exclusiva del cliente o exportador.

Costos y Riesgos Adicionales

- Extra-costos como bodegajes por falta de espacio en la motonave corren por cuenta del exportador.
- Los costos derivados de inspecciones aduaneras, antidrogas, fitosanitarias, ambientales o de cualquier otra autoridad serán asumidos por el cliente.
- Costos por congestión portuaria, huelgas, bloqueos, cierre de terminales, cambios en itinerarios, desvíos de ruta o eventos de fuerza mayor serán asumidos por el cliente.
- Costos por cancelaciones o roll over generados por el cliente o por demoras en su documentación serán facturados con el soporte correspondiente.
- En caso de requerirse servicio de correo internacional para envío de documentos, este se facturará al costo.
- Todos los costos por concepto de demoras y daños de contenedores/isotank se facturarán al costo generado por la naviera, adicionando un 3% (mínimo USD 20,00) por concepto de Administration Fee.
- Cualquier costo de almacenamiento en destino, demoras en retiro de contenedores, sobrestadías, inspecciones u otros cargos en puerto de destino serán por cuenta exclusiva del consignatario.

- Para el caso de retiro de contenedores/isotank por parte del cliente, este se compromete a asumir el pago de costos por uso, daños, demoras, pérdidas y limpiezas que se generen durante la manipulación en el retiro, transporte y llenado en su planta.
- Las operaciones realizadas en días festivos, domingos o en horarios nocturnos generan sobrecostos adicionales (recargos de terminales, transportadores, operadores portuarios, entre otros), los cuales serán asumidos por el cliente. Estos valores serán informados y facturados con los respectivos soportes emitidos por los prestadores de servicio.
- Las sumas líquidas de dinero que se puedan generar por el uso, daños, demoras, pérdidas, limpiezas y demás conceptos relacionados con el comportamiento (fisicoquímico, físico, biológico u otros derivados de la naturaleza del producto) en el contenedor/isotank, en ningún momento serán asumidas por PETRODERIVADOS COLOMBIANOS S.A.S. Por lo tanto, una vez se reciba la factura o cobro respectivo, este será trasladado y facturado al cliente. Dichas sumas deberán ser canceladas por el cliente en un término no superior a cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha en que se le comunique la obligación. Si por cualquier circunstancia el cliente no atiende el pago en el término citado, este autoriza irrevocablemente a PETRODERIVADOS COLOMBIANOS S.A.S. (NIT 900407412-4) para que ejerza la correspondiente acción de repetición, renunciando expresamente a los requerimientos privados y de ley para ser constituido en mora.

Responsabilidades y Seguros

- Petroderivados Colombianos SAS actúa en su calidad de operador logístico, sus labores son de medio y no de resultado, por lo tanto no asume responsabilidad por daños o pérdidas de mercancías, que están bajo custodia de transportadores y prestadores de servicios contratados.
- Si se presentan eventos que deriven en daños o pérdidas, el cliente deberá presentar su reclamación directamente ante los prestadores del servicio.
- La contratación de seguros para cubrir riesgos de pérdida, daño, robo, contaminación o cualquier otro incidente es exclusiva responsabilidad del cliente.
- PDC no será responsable por cambios de itinerario, demoras, extravíos, limpiezas o pérdidas que sufran las mercancías durante el transporte.
- PDC no se responsabiliza por embarques recibidos fuera de los plazos de cierre de consolidados ni por costos extra derivados de dichos retrasos.
- PDC no es responsable por vicios propios del producto ni por afectaciones en su calidad derivadas de demoras, temperaturas ambientales, alteraciones fisicoquímicas, biológicas u organolépticas.
- El cliente deberá informar si existen requisitos ambientales o de transporte puntuales por regulaciones nacionales e internacionales en el lugar de destino.
- Cada línea naviera, servicio marítimo o puerto fija sus propias reglas, parámetros y tiempos establecidos para roll over, cancelaciones, cierres documentales, programación de operación en sus instalaciones y cut-off. Cualquier costo o gasto que se derive del incumplimiento de estas reglas será responsabilidad exclusiva del cliente o exportador.
- En caso de que la naviera, por razones operativas, climáticas, de fuerza mayor o por decisión propia, decida desviar o descargar el contenedor en un puerto diferente al inicialmente programado, cualquier costo adicional (transbordos, bodegajes, traslados, demoras) será asumido por el cliente o el consignatario. PDC no tendrá responsabilidad por las decisiones logísticas internas de la naviera.
- Petroderivados Colombianos S.A.S. actúa únicamente como operador logístico y agente intermediario entre el cliente y las navieras/transportistas, sin tener injerencia en los acuerdos comerciales (INCOTERMS) pactados entre el shipper y el consignee. Cada parte es responsable de cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos contractuales que hayan establecido.
- Petroderivados Colombianos SAS no actúa como experto técnico, laboratorio especializado ni casa certificadora, y por tanto no emite, valida, certifica ni interpreta información relacionada con el estado, naturaleza, composición o calidad del producto. En consecuencia, PDC no será responsable de notificaciones, informes, determinaciones técnicas o discrepancias asociadas a dichas características, ni tendrá obligación

alguna de garantizar que las mercancías enviadas correspondan a muestras, especificaciones, descripciones comerciales o parámetros entregados por el cliente. Cualquier toma de muestras solicitada al operador se realiza únicamente como apoyo operativo y no constituye certificación, análisis técnico o garantía de conformidad del producto.

Limitación de Responsabilidad

- En todas las operaciones de transporte, la responsabilidad de PDC no podrá exceder en ningún caso lo que asumen frente a nosotros las líneas navieras o transportadoras, puertos.
- PDC no es responsable por lucro cesante, daños indirectos o pérdidas consecuenciales.
- PDC queda excluido de responsabilidad en casos de contaminación con narcóticos, sustancias ilegales, armas o mercancías no declaradas.

Pagos y Facturación

- PDC tiene derecho de suspender la prestación de sus servicios, ordenar la no entrega de la carga o la no liberación de documentos si el cliente no ha cancelado todas las erogaciones derivadas de la operación logística.
- Al aceptar la oferta, se reconoce el carácter ejecutivo de las obligaciones que se deriven de la misma, reconociendo como título ejecutivo todas las facturas y cuentas de cobro emitidas por PDC, ya sea en nombre propio o de terceros.
- El no pago oportuno de las facturas causará intereses por mora a la tasa más alta permitida por la ley.

Aceptación De Responsabilidades

- El importador/exportador/ o cliente contratante de los servicios de flete marítimo internacional. Al aprobar el BL (Bill of Lading) emitido para el embarque, el shipper y el consignee declaran expresamente que conocen y aceptan las condiciones del contrato de transporte marítimo, así como sus responsabilidades, costos y riesgos. PDC actúa únicamente como intermediario en la gestión logística y no es parte en la relación contractual directa entre la naviera y el cliente.

7. RENTAL DE ISOTANK

El cliente entiende que PETRODERIVADOS COLOMBIANOS SAS, actúa como un intermediario con el operador del isotank y la naviera o Agencia maritima, bajo su rol de agente de carga internacional.

Cotizaciones

- En caso de presentarse cualquier cambio debido a fechas de zarpe, fletes, tasas de cambio o mas factores, los precios cotizados o acordados también se pueden alterar de acuerdo con estos y con carácter retroactivo al momento en que se produjo el cambio.
- Todas las tarifas all-in o fijas no incluirán ninguna tasa: arancel, impuestos y gravámenes, honorarios consulares y de certificación, costos de preparación de garantías bancarias y primas de seguro.
- En caso de trabajos especiales, trabajos inusuales o trabajos que requieran una cantidad especial de tiempo y esfuerzo, se puede cobrar una cantidad razonable adicional en todo momento.
- En caso de que el tiempo de carga/descargue sea inadecuado, independientemente de la causa de este, todos los costos resultantes como standby, días de uso adicional, etc, correrán a cargo del cliente.
- El cliente debe dar instrucciones específicas y por escrito para el rental del isotank de su elección, el modo, ruta de transporte, para ser entregadas al operador del isotank y la naviera.
- El cliente debe asegurar que su carga se entregue en el lugar y hora acordados en la orden de servicio. Así

mismo, debe entregar los documentos necesarios para la operación de llenado y fleteado del isotank en el momento solicitado.

- Petroderivados Colombianos SAS, no está obligado a validar los documentos del producto/carga, especificaciones en cuanto si son correctas y completas, será el cliente el único responsable de omisiones y/o errores en la documentación asociada a la carga para importación y/o exportación.
- Todas las operaciones, como inspecciones, muestreo, peso, el repeso, la medición, etc., y la recepción de la carga en destino, se llevarán a cabo solo según las instrucciones especificas del cliente y tras el reembolso de los costos de estas a Petroderivados Colombianos SAS.
- Petroderivados Colombianos SAS, no actúa como experto y/o casa certificadora. De ninguna manera será responsable de ninguna notificación del estado, la naturaleza o la calidad del producto, ni tendrá ninguna obligación de garantizar que las mercancías enviadas corresponden con las muestras.
- Debido a eventos en los que los clientes han declarado erróneamente la información correcta sobre carga peligrosa, las líneas navieras han impuso sanciones por cualquier envío declarado incorrectamente.
- Limpieza exterior, el cliente será responsable de los costes que se produzcan como consecuencia de derrames durante carga/descarga del producto. Costos por limpieza Interna Y/o tratamientos espaciales después del uso del isotank y cualquier adicional se cobrará según desembolso
- Se cobrará la cliente la Eliminación de residuos de producto superiores a 5 galones.

Responsabilidades del CLIENTE

- El cliente se hará responsable:
  - De cualquier reparación en el Isotank debido a daños causados mientras estaba bajo el control del remitente / destinatario
  - Todos los costos relacionados con pesaje
  - Cualquier preparación o equipo especial a menos que se solicite específicamente
- El cliente garantiza que el producto es totalmente compatible con el acero inoxidable. Cualquier reparación de daños de corrosión debido a la naturaleza del producto es por cuenta del cliente
- Petroderivados Colombianos SAS, no será responsable de ningún daño, a menos que el cliente demuestre que el daño ha sido causado por culpa o negligencia de su parte.
- La responsabilidad de Petroderivados Colombianos SAS se limitará en todos los casos a 10.000 SDR por ocurrencia o serie de ocurrencias con una y la misma causa de daño, en el entendimiento de que, en caso de daño, pérdida de valor o perdida de bienes incluidos en el pedido, la perdida se limitará a 4 SDR por Kiligramo dañado o peso bruto perdido, siendo el máximo 4.000
- PETRODERIVADOS COLOMBIANOS SAS, tendrá derecho a cobrar al cliente los costos incidentales.
- El cliente será responsable ante PETRODERIVADOS COLOMBIANOS SAS, el operador y la naviera por cualquier daño como consecuencia de la naturaleza de su producto / cargo, el daño al isotank, la inexactitud o incompletitud de las instrucciones (ficha técnica / MSDS) y datos.
- El cliente indemnizara a PETRORIVADOS COLOMBIANOS SAS, contra las reclamaciones de terceros relacionados con el daño mencionado en el anterior párrafo, dichos terceros incluidos proveedores tanto del PDC como del cliente.
- Se considera como fuerza mayor todas las circunstancias que PETRODERIVADOS COLOMBIANOS SAS, no pudo evitar razonablemente y las consecuencias de las que la naviera no pudo evitar razonablemente.
- En caso de fuerza mayor, la orden de servicio/contrato BL permanecerá en vigor, sin embargo, las obligaciones de PETRODERIVADOS COLOMBIANOS SAS se suspenderán mientras dure el caso de fuerza mayor.
- Todos los costos adicionales causados por la fuerza mayor, como los cargos de transporte, bodegajes, alquileres de almacenes o patios, standby, la sobreestadía de

buques o camiones, el seguro, etc correrá a cargo del cliente y se deberán pagar al agente de carga.

- Aplican las condiciones de contrato aceptadas por el cliente una vez se suministre el Rental del Isotank. Ver BL, FENEX y COMBICON.

8. CONDICIONES DE SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA COMO APOYO A LA OPERACIÓN MARITIMA DE LA CARGA.

9. CARGOS POR TIEMPOS MUERTOS, SERVICIOS ADICIONALES Y COSTOS NO ATRIBUIBLES A PDC

Definición

a) Se entiende por “tiempo muerto” cualquier periodo de inactividad, retraso, espera, stand-by, almacenaje extra, demoras en aduanas, atrasos en transporte, retención en puertos o por autoridades, que impida la continuación del servicio contratado, siempre que dicha situación sea consecuencia directa o indirecta de terceros contratados por el cliente (ej. agentes de aduana, transportistas, puertos, autoridades portuarias, autoridades aduanales, clientes finales).

b) 1.2. No se considerarán “tiempos muertos” sujetos a esta cláusula las derivadas de causas atribuibles a PDC: incumplimiento de sus obligaciones contractuales, negligencia en sus procesos, fallas en su embalaje cuando él haya suministrado y armado, o cualquier evento bajo su control exclusivo.

Notificación y aprobación

c. PDC deberá notificar por escrito (correo electrónico o medio acordado) al cliente tan pronto detecte un tiempo muerto atribuible a terceros, informando la causa, duración estimada, recursos mantenidos, y el valor estimado de cargos adicionales.

d. Si el cliente no accede o no responde en un plazo razonable (por ejemplo, 24–48 h), se considerará que acepta la continuación del servicio y los costos adicionales serán facturados conforme a lo previsto.

Petroderivados Colombianos SAS (PDC), en su calidad de Operador Portuario autorizado y Agente de Carga Marítimo Internacional, ejecuta actividades logísticas dentro del marco normativo vigente, pero no ejerce control operativo o decisorio sobre los terminales portuarios, navieras, autoridades, transportadores o terceros vinculados al proceso logístico del cliente.

En virtud de lo anterior, PDC no asume responsabilidad económica por costos generados por dichas entidades o terceros, ni por decisiones operativas fuera de su gestión directa.

EVENTOS, SERVICIOS Y COSTOS NO ATRIBUIBLES A PDC

Serán de exclusiva responsabilidad del cliente, dado que no dependen de la gestión, control o facultades operativas de PDC:

Procesos y actuaciones de autoridades

Inspecciones físicas, documentales o no intrusivas realizadas por: DIAN, ICA, ANT, Policía Antinarcóticos, DIMAR u otras autoridades competentes.

Escáner, toma de muestras, aforos extraordinarios, reinspecciones y verificaciones adicionales.

Retenciones preventivas, levantes condicionados o demoras en vistos buenos.

Eventos atribuibles al puerto o terminal

Movimientos extras ordenados por el terminal.
Repesajes, Re controles o verificaciones de peso.
Cambios de posición en patio, descargas no esperadas o reubicaciones.
Corte o revisión de precintos por instrucción del terminal o autoridad.
Storage, congestión portuaria o demoras por falta de cupos.
Errores de programación en puerto, tales como:

- Ventanas no asignadas o asignadas incorrectamente.
- Citas fallidas del terminal.
- Reprogramaciones por decisiones del terminal.
- Rechazos operativos ajenos a PDC.

2.3. Procesos de navieras

Demurrage o detention.
Roll-over, cambios de itinerario o late documentation.
Overweight surcharge u otros recargos operativos o tarifarios.
Storage marítimo o costos por congestión naviera.

Cargos atribuibles a transportadores contratados por el cliente (exportador / importador)

Tiempos de espera en gates, accesos o zonas de inspección.
Pérdida de turnos o citas asignadas por el terminal.
Reprogramaciones por ausencia de documentos, pagos o vistos buenos.
Estadías, retornos y movimientos adicionales por causas de terceros.

Cargos atribuibles a errores y/u Omisiones en documentación

Declaraciones incorrectas o incompletas en plataforma VUCE que generen:
Detenciones en inspección,
Bloqueos,
Falta de vistos buenos,
Reprocesos documentales,
Re inspecciones o demoras.

Omisiones o inconsistencias en:

- Certificados de origen,
- MSDS / código arancelario

- Listas de empaque,
- Facturas,
- Permisos OEA,
- Registros ICA u otros documentos exigidos.
- Demoras por falta de pago de impuestos, tasas, servicios o trámites.

Cargos por vehículos y remanentes de producto (fletes adicionales)

Estos costos no son atribuibles a PDC, ya que dependen exclusivamente del transportador, su equipo y las condiciones del vehículo:

- Fletes adicionales cuando existan remanentes de producto que no puedan ser trasvaseados, por razones de:
- Incompatibilidad del producto,
- Contaminación,
- Propiedades fisicoquímicas,
- Viscosidad, temperatura o sedimentos,
- Riesgos ambientales o de seguridad,
- Condiciones inapropiadas del vehículo o sus válvulas.
- Costos por retiro del vehículo, limpieza, reingreso o segundo intento de trasvase.
- Movilizaciones adicionales generadas por el transporte

En caso de que PDC preste, como apoyo logístico, el transporte terrestre de la mercancía para exportación, el cliente entiende y acepta que dicha gestión corresponde únicamente a una intermediación logística, y por tanto PDC no asume responsabilidad por costos, retrasos, demoras, fletes adicionales, remanentes no trasvaseables o cualquier evento atribuible al transportador o terceros vinculados al servicio.

Cargos por Tiempos Muertos Imputables a Terceros

Cuando debido a decisiones, trámites, fallas, omisiones o demoras de terceros se generen periodos de espera operativa que obliguen a PDC a mantener personal, equipos, instalaciones o recursos en standby, se causarán cargos por tiempo muerto, facturados según tarifa vigente.

Se consideran tiempos muertos imputables a terceros:

- Errores de programación en puerto (ventanas no asignadas, fallas del terminal, citas no confirmadas).
- Omisiones o errores del cliente en VUCE que generen bloqueos o revisiones extraordinarias.
- Ausencia de documentos, vistos buenos, pagos o permisos.
- Retrasos del transportador del cliente.
- Esperas en inspecciones de autoridades.
- Congestiones portuarias que no dependan de PDC.

PDC notificará oportunamente al cliente el inicio del tiempo muerto. La falta de respuesta se entenderá como aceptación tácita del cargo.

Los eventos y costos aquí descritos no constituyen fallas del servicio prestado ni defectos en los bienes suministrados por PDC, y por tanto no se encuentran cubiertos bajo la garantía voluntaria otorgada por la compañía.

10. EXCLUSIONES DE ESTA POLÍTICA DE GARANTÍA:

- Desgaste por negligencia, rotura, y/o deterioro gradual, wert rot, fry rot, moho, corrosión y/o erosión, (en la medida en que los contenedores están cubiertos, se considera que tales palabras incluyen los daños, causados accidentalmente o de otra manera, que no afectan a la integridad estructural, cubo interior, estanqueidad o requisito reglamentario y/o de clasificación del contenedor).
- Vicio del producto y/o defecto latente, de Fabrica y/o fabricación
- Destrucción o daño del equipo asegurado, por o bajo la orden de cualquier autoridad.
- La carga o límites de trabajo seguros, y/o las directrices de los fabricantes de cualquier equipo de manipulación que se exceda o incumpla.
- Incidentes/reclamaciones emergentes relacionados con sustancias o energía radiactivas.
- Reclamaciones/ siniestros derivados o relacionados con guerras, huelgas, disturbios y conmociones civiles.
- Reclamaciones/demandas por daños corporales
- Todas las exclusiones anteriores se aplican independientemente de cualquier otra causa que haya contribuido de forma concurrente o secuencial a dicha pérdida o daño.
- Los costos relacionados a procesos internos propios a la gestión de control y seguridad de las empresas se convierten en una condición interna. Estos no son reconocidos por la naviera/puertos/agencias marítimas/seguros/ agencia de aduanas, otros, por ende, no son reclamables.
- Previo al envió de cotización el cliente debe suministrar servicio las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos, por lo cual será necesario siempre tener la Ficha Técnica y de Seguridad de los Productos y/o lo que haga sus veces. En caso de no enviarse o esta no coincidir con el producto a manipular PDC se exonerar de cualquier responsabilidad asociada.
- Todas las ya mencionadas en BL y demás exclusiones de terceros en los que PDC el cliente acepta y entiende que PDC actúa como intermediario.

9. CONTROVERSIAS CON LA GARANTÍA

Se presumirá la responsabilidad de PDC, salvo que demuestren según su calidad, que cumplieron a cabalidad con todos los procedimientos, o cualquier otro documento suscrito entre las partes, las Fichas Técnicas y de Seguridad del Producto; y que demuestren, que no existen vicios ocultos o vicios en la configuración originales del producto; una vez demostrado lo anterior, se podrá establecer responsabilidades específicas; por lo que estos documentos deberán hacer parte siempre del contrato y/o de los acuerdos comerciales.

En caso de contaminación o pérdida de la mercancía; siempre que estuviese probado de conformidad con lo establecido en la ley civil, comercial, procesal y probatoria vigente en Colombia, la responsabilidad que genere daño o perjuicios entonces será viable que se establezcan ahora sí las Responsabilidades de LA PARTE negligente o culpable; es decir, del responsable.

Es importante señalar, que para este caso será necesario aplicar también las políticas de garantía y calidad que estén vigente por parte de PDC; y que se encuentrancolgados en su página Web; y que se entiende aceptados una vez se firma la orden de servicios PDC

Es el trámite mediante el cual el consumidor, ya sea por escrito, telefónica, verbalmente o a través de medios electrónicos, presenta un reclamo ante el productor o expendedor relacionado con la efectividad de la garantía. En este caso, PDC deberá contestar el reclamo del consumidor/cliente dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la

reclamación.

El cliente deberá demostrar el defecto del producto o servicio, a través de los medios probatorios legales.

En caso de que la respuesta no sea satisfactoria para el consumidor o el productor o expendedor no emitan respuesta, el consumidor podrá acudir ante el juez o ante la Superintendencia de industria y Comercio.

INCONFORMIDAD DE CALIDAD

En caso de discrepancia de calidad, quejas, reclamos, la PQR debe ser presentada por el cliente por medio de correo electrónico, llamada, contacto en la página web.

El Cliente deberá expresar por escrito las razones de su inconformidad con copia de los documentos o elementos audiovisuales (fotos, videos) en los que se soporta: No. De Contenedor, serial de embalaje, novedad detallada.

Una vez recibidos, PETRODERIVADOS COLOMBIANOS SAS, aplicará procedimiento de QUEJAS Y RECLAMOS interno, PDC tendrá 72 horas para hacer contacto con el cliente e iniciar a dar gestión, y 15 días calendario máximo para dar respuesta al cliente.

RECLAMOS ANTE NAVIERAS/PUERTOS/OPERADORES DE ISOTANK Y OTROS TERCEROS

Toda reclamación por costos debido a roll over, cambio de itinerarios, retrasos de zarpe, bodegajes, días libres de contenedor, todo costo imprevisto no asociado a la actividad directa de PDC deberá ser tramitada así:

- Los términos para presentar reclamos a terceros es de máximo 60 días calendario, posterior a que se presente la causa del reclamo
- Presentar PQR formal a PDC con documentos soporte de sobrecostos, y registros asociados al booking afectada por medio de correo electrónico.
- Anexar soporte de pago por parte de la empresa de dichos sobrecostos directos a la naviera, puerto o a PDC como agente de carga internacional **(todo gasto de terceros relacionado a reclamaciones debido a imprevistos debe ser cancelado de contado, no aplica crédito)**
- PDC, ingresara dicha PQR a su sistema de Gestión asignando consecutivo para trazabilidad
- PDC, presentara reclamo ante la naviera, puerto, transporte terrestre, otro.
  Cabe mencionar que PDC hará todo el seguimiento de la reclamación a favor del cliente, pero en todas las operaciones de transporte, nuestra responsabilidad no podrá exceder en ningún caso lo que asumen frente a nosotros las líneas navieras, puertos y transportadoras que intervengan en el transcurso del servicio.
- En caso de que la reclamación sea positiva:
  - PDC realizara Nota crédito en caso de realizar devolución directa
  - La Naviera/ Puerto/ Transporte terrestre realizara nota crédito o devolución de dinero (de acuerdo con políticas de cada empresa) directamente al cliente

Fecha de revisión	Cambios requeridos si/no	Motivo del cambio	RESPONSABLE	Numero nueva versión
17 de agosto 2021	si	Creación del documento. Garantía de embalaje, servicio de trasvase, Políticas de navieras	Jefe de Sistemas de Gestión	000
27 octubre 20221	Si	Revisión general documento, ajuste a merma real estimada en transvase menos del 1%	Jefe de Sistemas de Gestión	001
25 febrero 2022	Si	PDC no será responsable de calidad del producto y/o alteraciones de este por factores ambientales externos. El cliente debe notificar de requisitos de transporte terrestre específicos locales en destino, esto para el caso de rutas con inland.	Jefe de Sistemas de Gestión	002
1 de junio 2022	Si	Se incluye como proveedor a terceras partes como: puertos, agencias de aduanas. Se aclara el proceso de reclamación ante terceros	Jefe de Sistemas de Gestión	003
2 de agosto 2022	Si	Se incluye todo el componente legal para darle soporte jurídico a las políticas de garantía PDC, para clientes de agenciamiento de carga internacional se incluye compromiso de pago derivados del uso, daños, demoras y limpiezas de contenedores	Jefe de Sistemas de Gestión	004
10 de octubre 2022	Si	Se incluyen las exclusiones asociadas a pólizas de seguro de PDC, se define que hay tarifa vigente cuando se generan stanby, retrasos, etc.	Jefe de Sistemas de Gestión	005
13 de julio 2023	Si	se incluye condiciones de garantía del rental del isotank,en cuento a cotización y responsabilidades del cliente	Director de GH y SG	006
21 de julio 2023	Si	Nuevas disposiciones sobre los términos de la garantía PDC, los gastos por procesos internos de control y seguridad no serán reclamables a terceros	Director de GH y SG	007
22 de mayo 2024	Si	Revisión y actualización responsabilidades rental isotank parte del cliente / usuario del isotank y las responsabilidades de PDC.	Director de GH y SG	008
2 octubre 2024	Si	Se incluye la responsabilidad de aceptación y/o rechazo de unidades utilizadas para el armado de flexitank de PDC por parte de su personal y los criterios	Director de GH y SG	009

		estipulados por la empresa de acuerdo con los estándares internacionales de su certificación. Se incluye pautas asociadas a la responsabilidad de las partes.		
11 diciembre 2024	Si	Actualización de acuerdo con condiciones comerciales de terceros y propias	Director de GH y SG	010
21 julio 2025	Si	Actualización de acuerdo con condiciones comerciales de terceros y propias, en agenciamiento de carga marítima internacional.	Director de GH y SG	011
1 diciembre 2025	No	Se añade capítulo que define cargos por tiempos muertos y servicios no atribuibles a PDC, incluyendo errores de programación en puerto, omisiones en VUCE, movimientos e inspecciones de terceros, y fletes por remanentes no trasvaseables. Se aclara que estos costos son responsabilidad del cliente.	Director de GH y SG	012