



## POLITICAS DE GARANTIA PDC

Fecha de actualización: 11 diciembre 2024

Versión: 010

Página 1 de 14

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



## POLITICAS DE GARANTIA PDC

Fecha de actualización: 11 diciembre 2024

Versión: 010

Página 2 de 14

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 envío 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:



## POLITICAS DE GARANTIA PDC

Fecha de actualización: 11 diciembre 2024

Versión: 010

Página 4 de 14

- 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, químicos 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 ineficaces 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.



## POLITICAS DE GARANTIA PDC

Fecha de actualización: 11 diciembre 2024

Versión: 010

Página 5 de 14

- 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, esta pérdida no es asumida por Petroderivados colombianos SAS, sino por el cliente.
- La confirmación de pesos es suministrada 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.
- 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, esta pérdida 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.
- 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)**

- Reserva sujeta a disponibilidad de contenedores aptos de acuerdo con requisitos del cliente.
- Los contenedores asignados por la naviera para la operación de armado de flexitank son inspeccionados por parte del personal de PDC debidamente competente. Los item de aceptación y rechazo son estipulados por PDC de acuerdo con estándares de seguridad BASC, OEA, CTPAD, y estándares de condición apropiadas para el armado de flexitank. Cualquier novedad será informada al cliente.
- PDC siempre prepara los contenedores aptos flexitank, de acuerdo 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.
- Las tarifas aplican para carga general, no peligrosa, no extra dimensionada ni de peso extra.
- Tarifas sujetas a cambio sin previo aviso.
- La confirmación de pesos es suministra por tiquete de bascula de las SOCIEDADES PORTUARIAS. Petroderivados Colombianos SAS no certifica carga, ni pesos.
- 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.
- Cualquier variación en peso, cantidad de bultos o dimensiones de la mercancía que intervienen en el transporte, implicará una variación en la oferta.
- Las tarifas cotizadas no incluyen Zunchado y Armado después de inspecciones, embalaje, re embalaje de la carga, fumigaciones y sus extracostos.
- Cualquier variación por parte de las transportadoras que intervienen en el servicio, afectará esta oferta de la



## POLITICAS DE GARANTIA PDC

Fecha de actualización: 11 diciembre 2024

Versión: 010

Página 7 de 14

misma forma.

- Los costos de la operación de carácter imprevisto o extraordinario no contemplados en la presente cotización, y que sean requeridos como consecuencia de la gestión de la operación, se negociarán de buena fe entre las partes con base en los soportes o evidencias del gasto.
- En caso de ser mercancía peligrosa, siempre estará sujeta a aprobación por parte de la transportadora, de la línea naviera.
- En todas las operaciones de transporte, nuestra responsabilidad no podrá exceder en ningún caso lo que asumen frente a nosotros las líneas navieras, y transportadoras que intervengan en el transcurso del servicio.
- Petroderivados Colombianos S.A.S No será responsable por los cambios de itinerario, demoras, imprevistos o fuerzas mayores que tengan las transportadoras involucradas en los diversos movimientos; así mismo, no será responsable por extravíos, pérdidas, daños, limpiezas etc. que sufran las mercancías durante el Transporte, pues dicha responsabilidad es directamente de las diversas transportadoras que intervienen en el servicio, sus agentes navieros, puertos, operadores portuarios y demás entes contratados o subcontratados directa o indirectamente por cada participe en la operación.
- Petroderivados colombianos S.A.S, tiene el derecho de suspender la prestación de sus servicios y por lo tanto ordenar la no entrega de la carga y/o la no liberación de documentos de transporte que emite la naviera o aerolínea, sin constituirse en mora, en los eventos en que el CLIENTE no haya cancelado todas las erogaciones derivadas de la operación logística, o aquellas sumas de dinero adeudadas a Petroderivados Colombianos SAS descritas en la presente propuesta comercial.
- 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 y se adicionará el 3% Mínimo USD 20,00 por concepto de Administration Fee, que corresponde al costo financiero asociado a la operación de traslados.
- Cuando se exprese que la recepción de los contenedores está Sujeto a disponibilidad de espacio en patios al interior del país, se entenderá que PDC realizara toda la gestión para que la naviera permita el ingreso del equipo al patio al interior, sin embargo, en caso de que la naviera genere algún cargo por concepto de drop off, este será facturado al costo y con su debido soporte.
- El término de negociación es FCL/FCL, esto significa que el llenado del contenedor, el vaciado, cargue y descargue, correrá por cuenta del shipper o consignatario.
- Al aceptar la oferta, se reconoce el carácter ejecutivo de las obligaciones que se derivan de la misma, reconociendo como título ejecutivo, todas las facturas y cuentas de cobro que emita Petroderivados COLOMBIANO S.A.S bien sea conceptos facturados directamente o en nombre de terceros. Incluye las variaciones en los precios u otras condiciones, que, no siendo parte de la oferta inicial, se causen como gastos asociados a los servicios prestados.
- El cliente garantiza a PETRODERIVADOS COLOMBIANOS S.A.S la veracidad y exactitud de la información entregada de la mercancía, tales como peso, volumen, valor, naturaleza de la mercancía, cuidado especiales, entre otros. Al momento de nacionalizar la mercancía es obligatoria la presentación del documento de transporte original. La información de la mercancía para la elaboración de los documentos de transporte es tomada directamente de datos suministrados por los proveedores del contratante en el exterior.
- El contratante deberá informar a sus proveedores los perjuicios que ocasiona la información incorrecta en los documentos (peso, volumen, número de piezas, descripción de la mercancía etc.). El importador-exportador asumirá las multas o sanciones aduaneras originadas por la información errónea o inexacta dada por parte del exportador ó proveedor al igual que el costo de bodegajes y/o alquiler del contenedor y otros eventos ajenos a PETRODERIVADOS COLOMBIANOS S.A.S (por ejemplo: Huelgas, festivos, reinados etc.). PETRODERIVADOS COLOMBIANOS S.A.S Se exige de responsabilidad en estos casos.
- De la misma manera quedara excluido de la garantía, la contaminación de la carga con narcóticos o sustancias





## POLITICAS DE GARANTIA PDC

Fecha de actualización: 11 diciembre 2024

Versión: 010

Página 8 de 14

alucinógenas, armas, municiones, o cualquier otro elemento o sustancia ilegal o que no corresponda a las especificaciones técnicas incluidas en la Ficha técnica u Hoja de seguridad del producto

- La revisión y visto bueno de borradores de BI's para mercancía a exportar es por cuenta y riesgo directamente del cliente, lo cual implica que, en caso de error, toda la responsabilidad será asumida directamente por este y se exonera al 100% de toda consecuencia a PETRODERIVADOS COLOMBIANOS S.A.S
- Petroderivados S.A.S no se responsabiliza por el embarque de cargas que hayan sido recibido por fuera de los plazos establecidos para el cierre de los consolidados, igualmente queda eximido del pago de los extra-costos que por dicho retraso puedan generarse.
- El no pago oportuno de las facturas mensuales, causará intereses por mora a la tasa de interés más alta permitida por la ley, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
- PETRODERIVADOS COLOMBIANOS S.A.S. actúa en su calidad de Operador Logístico, nuestras labores son de medio y no de resultado por tanto no asumimos responsabilidad por daños y pérdidas de mercancías, pues están bajo custodia de transportadores y otros prestadores de servicios logísticos contratados. Si se presentan eventos de los que se deriven daños o pérdidas, el cliente deberá presentar ante los prestadores directos del servicio su reclamación a su nombre y por su propia cuenta.
- Las sumas líquidas de dinero que se puedan generar por el uso, daños, demoras, pérdidas limpiezas y demás conceptos por el comportamiento (físico químico, físico, biológico, entre otros derivados a las naturaleza del producto) del producto en el contenedor/isotank, en ningún momento serán asumidas por **PETRODERIVADOS COLOMBIANOS SAS**, por lo tanto una vez reciba la factura o cobro respectivos, serán trasladados y facturadas dichas sumas de dinero al cliente, las cuales serán canceladas por parte nuestra a su favor, en un término no superior a cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha en que nos fue puesta en conocimiento dicha obligación. Si por cualquier circunstancia no se atiende el pago citado anteriormente por parte nuestra, autorizamos irrevocablemente a PETRODERIVADOS COLOMBIANOS SAS con NIT 900407412-4, para que ejerza la correspondiente acción de repetición, para lo cual manifestamos que renunciamos expresamente a los requerimientos privados y de ley para ser constituidos en mora.
- PETRODERIVADOS COLOMBIANOS S.A.S. actúa en su calidad de Operador Logístico y agente de carga internacional, no es responsable por los vicios propios del producto, las afectaciones en la calidad del producto que se puedan presentar debido a demoras, temperaturas ambientales, alteraciones propias a su naturaleza o características fisicoquímicas, biológicas, organolépticas. Es responsabilidad del cliente decidir de acuerdo con la ficha técnica del producto el medio idóneo de transporte de su carga.
- Cada línea naviera o servicio marítimo fija sus propias reglas y tiene parámetros establecidos para los roll over, cancelaciones, cierre documentales y cut off, por lo tanto cualquier costo o gasto que se derive del incumplimiento de los mismo será responsabilidad del cliente o exportador.
- Tener en cuenta que cualquier modificación ya sea roll over o cancelación de la reserva puede generar un costo adicional que será informado y facturado al cliente o exportador una vez la línea naviera notifique
- Para el caso de retiro de contenedores/isotank por parte del cliente se comprometerse a:
  - a. El pago de los costos o sumas líquidas de dinero que se puedan generar por el uso, daños, demoras, pérdidas, limpiezas y demás conceptos para todos los contenedores que se operen con Petroderivados Colombianos SAS, que se puedan presentar durante su manipulación en el retiro, transporte y llenado en su planta.
- El cliente debe notificar si existe un requisito ambiental y/o de transporte puntual por regulaciones nacionales en el lugar de destino y no generales, esto para el caso donde la tarifa incluya un inland.
- Cancelaciones, domingos, festivos y operaciones nocturnas aplican costos adicionales.





## POLITICAS DE GARANTIA PDC

Fecha de actualización: 11 diciembre 2024

Versión: 010

Página 9 de 14

### 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 marítima, 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/descarga 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 específicas 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 impuesto 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



## POLITICAS DE GARANTIA PDC

Fecha de actualización: 11 diciembre 2024

Versión: 010

Página 10 de 14

- 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 pérdida de bienes incluidos en el pedido, la pérdida se limitará a 4 SDR por Kilogramo 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 indemnizará a PETRODERIVADOS 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. 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 envío 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.



## **9. CONTROVERSIA 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 vigentes por parte de PDC; y que se encuentran colgados 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 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



## POLITICAS DE GARANTIA PDC

Fecha de actualización: 11 diciembre 2024

Versión: 010

Página 12 de 14

- 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



## POLITICAS DE GARANTIA PDC

Fecha de actualización: 11 diciembre 2024

Versión: 010

Página 13 de 14

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 estipulados por la empresa de acuerdo con los estándares internacionales de su certificación. Se incluye pautas asociadas a la responsabilidad de las partes.	Director de GH y SG	009
11 diciembre 2024	Si	Actualización de acuerdo a condiciones comerciales de terceros y propias	Director de GH y SG	010