



## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA CARBOQUÍMICA S.A.S.

Código: Z-QAP-001  
Versión: 2  
Fecha: 2026-02-13  
1/12

**CARBOQUÍMICA S.A.S.**, sociedad comercial legalmente constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 860006853-3, con domicilio en la República de Colombia, en adelante “CARBOQUÍMICA”, pone a disposición de sus clientes los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta, los cuales regulan las relaciones comerciales derivadas de la oferta, venta y suministro de sus productos y servicios.

### Datos de contacto oficiales:

- Correo electrónico general: [carboquimica@carboquimica.com.co](mailto:carboquimica@carboquimica.com.co)
- Correo para notificaciones: [notificaciones@carboquimica.com.co](mailto:notificaciones@carboquimica.com.co)
- Teléfono: +57 300 913 31 91
- Sitio web: [www.carboquimica.com.co](http://www.carboquimica.com.co)

### 1. Introducción

El objetivo de estos Términos y Condiciones es promover una relación comercial transparente, ordenada y segura entre CARBOQUÍMICA y el Cliente. A través de estos lineamientos se busca establecer un marco claro que facilite el desarrollo de las operaciones comerciales, fomentando la confianza, la claridad y una relación de largo plazo entre las partes.

### 2. Ámbito de aplicación

Los presentes Términos y Condiciones aplican a todas las operaciones comerciales que se realicen entre CARBOQUÍMICA y el Cliente, incluyendo cotizaciones, órdenes de compra, ventas locales, exportaciones y los servicios asociados. Estas condiciones se entienden aceptadas por el Cliente desde el momento en que se formaliza una orden de compra, se recibe el producto o se inicia la prestación del servicio.

### 3. Oferta y aceptación

CARBOQUÍMICA entrega cotizaciones a sus clientes actuales o potenciales, a solicitud directa de estos, sobre los productos y/o servicios ofrecidos. Las cotizaciones tienen carácter informativo, no son vinculantes y están sujetas a confirmación final de disponibilidad.

La negociación se entiende perfeccionada mediante la emisión de la orden de compra por parte del Cliente o la confirmación explícita de aceptación, realizada por medios escritos o digitales, tales como correo electrónico, chat u otros canales acordados, y su posterior confirmación por parte de CARBOQUÍMICA, una vez verificada la disponibilidad del producto.

En caso de que la orden de compra o la confirmación del Cliente difiera de las condiciones establecidas en la cotización, CARBOQUÍMICA se reserva el derecho de presentar una nueva oferta ajustada a dichas condiciones.

Cada cotización indicará su fecha de vigencia, por lo que CARBOQUÍMICA no está obligada a mantener la oferta una vez vencido dicho plazo. Si se reciben solicitudes u órdenes de compra con posterioridad a la fecha de vigencia, CARBOQUÍMICA podrá presentar una nueva cotización con condiciones actualizadas y sujetas a nueva confirmación de disponibilidad.

Las cotizaciones y comunicaciones entre las partes podrán realizarse por diferentes medios, incluidos escritos, verbales, correo electrónico o canales digitales y de mensajería, siempre que permitan dejar constancia de la aceptación.

El precio del producto y/o servicio objeto de la Venta corresponderá al precio incluido en la orden de compra y/o cotización, cualquier modificación en el mismo debe ser autorizada por escrito por CARBOQUÍMICA.

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b><br>Coordinador SAC | <b>Revisado por:</b><br>Gerente Comercial | <b>Aprobado por:</b><br>Presidente |
|--|---|------------------------------------|



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA  
CARBOQUÍMICA S.A.S.**

Código: Z-QAP-001  
Versión: 2  
Fecha: 2026-02-13  
2/12

CARBOQUÍMICA facturará el precio con

todos los impuestos a cargo que sean aplicables, según la normativa legal vigente.

**4. Condiciones para exportaciones**

En las operaciones de exportación, las partes acuerdan que los términos de entrega se registrarán por los Incoterms vigentes a la fecha de la operación, así como por la normativa aduanera, comercial, sanitaria, ambiental y de transporte internacional aplicable en los países de origen, tránsito y destino.

El Cliente será el único responsable del cumplimiento de todas las obligaciones, permisos, licencias, certificaciones y requisitos documentales exigidos por las autoridades competentes de los países involucrados en la operación de exportación. Cualquier incumplimiento por parte del Cliente será de su exclusiva responsabilidad, y este se obliga a mantener indemne a CARBOQUÍMICA frente a cualquier sanción, multa, decomiso, retención de mercancía, gasto o sobrecosto que se derive de dicho incumplimiento.

CARBOQUÍMICA se reserva el derecho de suspender o retener el despacho de la mercancía cuando existan indicios razonables de que la operación pueda generar un incumplimiento legal o documental, o cuando la información suministrada por el Cliente resulte incompleta, inexacta o inconsistente, sin que ello genere responsabilidad alguna para CARBOQUÍMICA.

**5. Calidad del producto y garantías**

CARBOQUÍMICA garantiza que los productos fabricados y comercializados cumplen con las especificaciones de calidad, presentación e identificación definidas en el Boletín Técnico (ficha técnica) o en cualquier otra especificación que haya sido acordada previamente por escrito con el Cliente.

Adicionalmente, CARBOQUÍMICA informará al Cliente sobre el manejo adecuado de sus productos y su vida útil, poniendo a su disposición la Ficha de Datos de Seguridad (FDS) correspondiente, con el fin de promover un uso seguro y adecuado de los productos.

**6. Limitación de responsabilidad.**

Sin perjuicio de las garantías expresamente otorgadas en los presentes Términos y Condiciones, la responsabilidad total de CARBOQUÍMICA S.A.S. derivada de la venta de productos, su ejecución, entrega, reposición o cualquier reclamación asociada a los mismos, se limitará, en todo caso, al valor efectivamente pagado por el Cliente por el producto específico que haya dado lugar a la reclamación.

En ningún evento CARBOQUÍMICA S.A.S., asumirá una responsabilidad superior a dicho valor, aun cuando se alegue incumplimiento contractual, responsabilidad objetiva o cualquier otra causa legal o contractual.

**7. Exclusión de daños indirectos.**

CARBOQUÍMICA S.A.S., no será responsable, en ninguna circunstancia, por daños indirectos, consecuenciales, especiales, punitivos o incidentales, incluyendo, sin limitarse a, lucro cesante, pérdida de producción, pérdida de negocio, pérdida de contratos, sanciones o penalidades impuestas por terceros, costos financieros, ni daños reputacionales que pudieran derivarse directa o indirectamente de la venta, uso, almacenamiento, transporte o disposición de los productos.

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b><br>Coordinador SAC | <b>Revisado por:</b><br>Gerente Comercial | <b>Aprobado por:</b><br>Presidente |
|--|---|------------------------------------|



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA  
CARBOQUÍMICA S.A.S.**

Código: Z-QAP-001  
Versión: 2  
Fecha: 2026-02-13  
3/12

### 8. Logística de Despacho.

CARBOQUÍMICA S.A.S., de acuerdo con los términos de cada negociación y lo establecido en las condiciones generales de entrega, realizará los despachos solicitados por sus Clientes, siempre que estos se encuentren a paz y salvo por todo concepto. Lo anterior podrá ajustarse a disposiciones especiales que hayan sido previamente acordadas por escrito con cada Cliente.

Cuando el Cliente contrate directamente el transporte del producto, este deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Decreto 1079 de 2015, o en las normas que lo modifiquen o sustituyan, así como con las condiciones generales descritas en la guía “Condiciones generales – Cliente retira”, vigente y actualizada. En estos casos, CARBOQUÍMICA no será responsable por los daños que puedan generarse a los productos durante el transporte.

No obstante, para el despacho de productos catalogados como mercancía peligrosa en vehículos contratados por el Cliente, CARBOQUÍMICA S.A.S., validará previamente el cumplimiento de las siguientes obligaciones por parte del transportador:

- Póliza de responsabilidad del transportador, conforme a lo establecido por el Ministerio de Transporte.
- Certificado vigente del curso de transporte de mercancías peligrosas del conductor. Inspección satisfactoria del vehículo.
- Plan de contingencia del transportador.

Las partes acuerdan que los documentos de despacho, actas de entrega, registros de pesaje, documentos remisorios, sistemas de medición y registros internos de CARBOQUÍMICA S.A.S., constituyen prueba idónea, suficiente y válida del cumplimiento de sus obligaciones, salvo prueba técnica en contrario debidamente acreditada por el Cliente, quien asumirá la carga de la prueba correspondiente.

### 9. Fuerza Mayor

CARBOQUÍMICA no será responsable por fallas o retrasos en el envío cuando estos se deban a hechos de fuerza mayor o caso fortuito, tales como guerra, cambios en la legislación aplicable, incendios o explosiones, huelgas o conflictos laborales, accidentes, incapacidad para obtener contenedores o materias primas, escasez de materias primas o de energía, alteraciones en el tráfico o en la producción, epidemias, pandemias u otras causas, similares o no a las anteriores, que se encuentren fuera de su control.

No obstante, cualquier envío realizado por CARBOQUÍMICA antes de recibir una notificación escrita por parte del Cliente informando que se encuentra en situación de fuerza mayor y que no puede recibir los productos por dichas causas, deberá ser aceptado y pagado por el Cliente conforme a los términos originalmente acordados.

Las partes acuerdan que los eventos descritos en el presente numeral se consideran, para todos los efectos legales y contractuales, hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito, siempre que dichos eventos sean ajenos a la voluntad de CARBOQUÍMICA S.A.S., no le resulten imputables y hayan sido afrontados con la diligencia debida conforme a las circunstancias del caso.

Para estos efectos, las partes reconocen que la valoración de la imprevisibilidad deberá realizarse de manera razonable, atendiendo a la naturaleza de la actividad, a las condiciones del mercado, a la información disponible al momento de la ocurrencia del evento y a las circunstancias específicas que rodearon su materialización, sin que la sola previsibilidad general del riesgo implique, por sí misma, la imputación de responsabilidad a CARBOQUÍMICA S.A.S.

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b><br>Coordinador SAC | <b>Revisado por:</b><br>Gerente Comercial | <b>Aprobado por:</b><br>Presidente |
|--|---|------------------------------------|

## 10. Atención de PQRS.

Para CARBOQUÍMICA S.A.S., la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) constituye un espacio de diálogo, mejora continua y fortalecimiento de la relación comercial con sus Clientes. En ese sentido, el Cliente reconoce que el procedimiento de PQRS previsto en los presentes Términos y Condiciones ha sido diseñado como un mecanismo ágil, razonable y adecuado para la gestión técnica y contractual de cualquier situación relacionada con los productos.

El Cliente acepta que la presentación de la PQRS conforme a los plazos, requisitos y soportes aquí establecidos facilita una atención oportuna, objetiva y transparente de las solicitudes, sin que ello limite su derecho de acudir a las instancias judiciales cuando así lo estime necesario. No obstante, el incumplimiento de dichas condiciones podrá dar lugar a que la reclamación no sea admitida para trámite por parte de CARBOQUÍMICA S.A.S.

Invitamos a nuestros Clientes a contactarnos a través del siguiente enlace, el cual direcciona a nuestra plataforma tecnológica para la gestión de PQRS:

[Link de registro PQRS](#)

Para una gestión efectiva de la PQRS, el Cliente deberá suministrar la siguiente información:

- Tipo de identificación
- Nombre del Cliente
- Número de identificación del Cliente
- País
- Correo electrónico donde desea recibir notificaciones y respuestas relacionadas con el caso
- Nombre del producto
- Descripción detallada de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia
- Cantidad reclamada
- Número de lote
- Número de pedido
- Número de factura

Evidencia requerida

El Cliente deberá adjuntar, según aplique:

- Fotografías claras del defecto o problema identificado.
- Fotografías y/o videos del proceso de descargue del vehículo (apertura del vehículo, durante y después del descargue).

Cuando el reclamo se origine por una desviación en las especificaciones del producto, en algunos casos será necesario que el Cliente envíe una muestra para análisis en laboratorio, dirigida al área de Servicio Técnico, a la siguiente dirección:

Km 12 Vía Mamonal – Pasacaballos, Cartagena, Colombia, con el fin de realizar las validaciones correspondientes.

En caso de que el Cliente cuente con resultados de pruebas internas, análisis o ensayos que evidencien el incumplimiento de especificaciones, estos deberán ser remitidos como soporte del reclamo.

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b><br>Coordinador SAC | <b>Revisado por:</b><br>Gerente Comercial | <b>Aprobado por:</b><br>Presidente |
|--|---|------------------------------------|



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA  
CARBOQUÍMICA S.A.S.**

Código: Z-QAP-001  
Versión: 2  
Fecha: 2026-02-13  
5/12

Cuando sea necesario dispensar el producto a envases secundarios, el Cliente deberá tomar una muestra previa a este proceso, con el fin de descartar posibles contaminaciones secundarias.

### **PQRS en exportaciones**

Para operaciones de exportación, se validará en primera instancia si la PQRS aplica de acuerdo con el término de negociación, el cual define el alcance de la responsabilidad de CARBOQUÍMICA en la trazabilidad de la carga. Cuando aplique, los soportes requeridos por parte del Cliente incluyen:

- Notificaciones oficiales de proveedores (comunicados, correos, alertas, entre otros).
- Facturas.
- Registros fotográficos en caso de daños físicos.
- Recibos de pago asociados a afectaciones documentales, cuando estos hayan sido asumidos por terceros.

Toda Petición, Queja o Reclamo será recibida bajo la condición de “sujeto a revisión”, mientras se realizan las validaciones correspondientes para determinar su procedencia.

El tiempo de respuesta establecido para la atención de las PQRS será de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, cuando resulte aplicable.

### **11. Devoluciones.**

CARBOQUÍMICA únicamente aceptará devoluciones por parte del Cliente una vez recibida y radicada la correspondiente PQRS, y siempre que, luego de la revisión y validación del caso, CARBOQUÍMICA confirme expresamente que la devolución es el paso consecuente, de acuerdo con los criterios establecidos en el presente documento.

#### **11.1 Problemas en la presentación del empaque**

Se aceptarán devoluciones únicamente cuando se evidencie que el producto fue recibido en dichas condiciones desde el transporte de CARBOQUÍMICA, al momento de la recepción por parte del Cliente. Aplica en los siguientes casos:

- El empaque presente rasgaduras y/o filtraciones.
- El producto carezca de identificación o presente incumplimientos en la identificación, incluyendo logo, número de lote, fecha de vencimiento, referencia del producto y/o identificación conforme al Sistema Globalmente Armonizado (SGA), cuando aplique.
- La novedad deberá ser detectada y documentada al momento de la recepción, antes de cualquier descargo, manipulación o almacenamiento del producto por parte del Cliente.

No se aceptarán devoluciones cuando las condiciones del empaque o la identificación sean reportadas con posterioridad al almacenamiento, dado que en estos casos no es posible garantizar el origen de la afectación del empaque o de la identificación.

En todos estos casos, el Cliente deberá aportar registro fotográfico o en video del vehículo al momento de su apertura para el inicio del descargo, así como del producto con la novedad, sin haber sido movido de su posición inicial dentro del vehículo.

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b><br>Coordinador SAC | <b>Revisado por:</b><br>Gerente Comercial | <b>Aprobado por:</b><br>Presidente |
|--|---|------------------------------------|



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA  
CARBOQUÍMICA S.A.S.**

Código: Z-QAP-001  
Versión: 2  
Fecha: 2026-02-13  
6/12

## 11.2 Problemas en el proceso de recepción de la mercancía por parte del Cliente

Se aceptarán devoluciones cuando:

- El producto entregado no corresponda al producto solicitado por el Cliente.
- Se presente incumplimiento en el horario de entrega, de acuerdo con la ventana horaria previamente acordada con el Cliente. En caso de llegada tardía, el Cliente deberá compartir el registro de llegada soportado con evidencia fílmica e informar al transportador al momento de evidenciar la novedad, sin perjuicio de que también pueda comunicarla a través de los canales de atención establecidos en el numeral 8 de este documento.

De conformidad con el presente documento y cuando aplique, CARBOQUÍMICA emitirá la nota crédito correspondiente por los productos y cantidades recibidas, una vez aprobada la devolución, al precio indicado en la factura comercial relacionada.

Transcurridas 48 horas contadas a partir de la recepción de la mercancía, no se aceptarán reclamaciones ni devoluciones.

CARBOQUÍMICA S.A.S., realizará la reposición del producto devuelto mediante la emisión de una nueva factura, la cual podrá estar asociada a la misma orden de compra, junto con la respectiva nota crédito a la factura anterior, cuando así se determine.

Cuando la devolución del producto se origine por un error del Cliente (orden de compra, dirección de despacho, falta de capacidad de almacenamiento u otros similares), la devolución y la respectiva nota crédito se realizarán únicamente con autorización previa de CARBOQUÍMICA S.A.S., y se emitirá una nueva factura incluyendo los costos asociados al despacho fallido del producto.

El Cliente se compromete a devolver el producto en sus envases y empaques originales, en las unidades de venta facturadas, con sellos y etiquetas intactos, y en las mismas condiciones en las que fue entregado.

CARBOQUÍMICA no autoriza al transportador a recoger producto alguno sin la autorización previa y expresa, la cual se otorgará únicamente después de la recepción de la PQRS y de la confirmación por parte de CARBOQUÍMICA de que la devolución es procedente.

## 12. Manejo de diferencias en peso de productos

CARBOQUÍMICA, conforme a la normativa vigente y en aplicación de su manejo de despachos a granel y de pesajes, admitirá la procedencia de reclamos relacionados con diferencias en peso únicamente cuando estos sean registrados mediante la correspondiente PQRS, dentro de los plazos y condiciones establecidos en el presente documento.

### 12.1 Tolerancias aplicables a granel y a todas las presentaciones de producto

Para los productos despachados a granel y en todas las presentaciones de producto, cualquier diferencia en peso que se encuentre dentro de un rango de hasta el 0,5 % se considera dentro del rango aceptable. En estos casos, el Cliente reconocerá como cantidad neta la registrada en el documento remisivo o en la factura comercial de CARBOQUÍMICA, según corresponda, con base en la información obtenida a partir de los sistemas de pesaje utilizados por la compañía.

Este rango de tolerancia del 0,5 % se establece de conformidad con los criterios metrológicos legalmente aceptados para instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales, los cuales contemplan

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b><br>Coordinador SAC | <b>Revisado por:</b><br>Gerente Comercial | <b>Aprobado por:</b><br>Presidente |
|--|---|------------------------------------|



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA  
CARBOQUÍMICA S.A.S.**

Código: Z-QAP-001  
Versión: 2  
Fecha: 2026-02-13  
7/12

márgenes de error técnicamente permitidos asociados al proceso de pesaje, calibración y condiciones operativas.

Las básculas y equipos de medición utilizados por CARBOQUÍMICA S.A.S., se encuentran calibrados y verificados por organismos acreditados ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), conforme a la normativa metrológica vigente, garantizando la trazabilidad, confiabilidad y validez legal de las mediciones.

Las variaciones de peso que se encuentren dentro de este rango de tolerancia no constituyen una no conformidad del producto ni del proceso de despacho.

### **12.2 Diferencias superiores a la tolerancia permitida**

En caso de presentarse una diferencia en peso superior al 0,5 %, el Cliente deberá aportar como soporte el tiquete de báscula camionera y, cuando aplique, el certificado de calibración de la báscula, con el fin de que el reclamo pueda ser admitido a revisión.

En caso de que la diferencia reportada sea superior a la tolerancia permitida, el Cliente deberá adjuntar como requisito adicional:

- Soporte fotográfico y/o videográfico que evidencie la descarga completa del vehículo, con el fin de contar con mayor respaldo y trazabilidad del proceso, además de los demás documentos y soportes requeridos para la validación del caso.

### **12.3 Marco normativo aplicable**

Toda diferencia en peso será analizada conforme a lo dispuesto en la Resolución 33209 de 2020 de la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante la cual se modifican los capítulos primero, segundo y cuarto del Título VI de la Circular Única, y se reglamentan el etiquetado y el control metrológico aplicable a productos preempacados.

Dicha resolución establece los requisitos técnicos, las tolerancias permitidas, el etiquetado obligatorio y las condiciones necesarias para evitar prácticas engañosas en la presentación de los productos. Así mismo, se aplicarán las normas que la modifiquen, sustituyan o deroguen en el futuro.

### **12.4 Registro del reclamo y tiempos de atención**

En caso de presentarse una diferencia en peso que supere las tolerancias permitidas, el Cliente deberá registrar la PQRS correspondiente a través de cualquiera de los canales indicados en el numeral 8 del presente documento, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al recibo del producto, adjuntando la evidencia que soporte su requerimiento.

Los reclamos que no sean registrados dentro del plazo indicado o que no cuenten con la información y soportes requeridos no serán admitidos a revisión.

**Parágrafo:** Cualquier referencia normativa contenida en estos Términos y Condiciones, incluyendo la Resolución 33209 de 2020, se entenderá realizada a la versión vigente de la norma o a aquella que la modifique, sustituya o derogue. CARBOQUÍMICA S.A.S., aplicará automáticamente las disposiciones vigentes sin necesidad de documento adicional.

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b><br>Coordinador SAC | <b>Revisado por:</b><br>Gerente Comercial | <b>Aprobado por:</b><br>Presidente |
|--|---|------------------------------------|



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA  
CARBOQUÍMICA S.A.S.**

Código: Z-QAP-001  
Versión: 2  
Fecha: 2026-02-13  
8/12

### 12.5. Manejo de diferencias de peso en sustancias controladas

Para los productos clasificados como sustancias controladas, y en cumplimiento de la normativa aplicable y de los lineamientos establecidos en el procedimiento interno P-LCM-003 – Manejo de Sustancias Controladas, el Cliente deberá verificar la cantidad recibida al momento de la entrega.

En caso de presentarse faltantes o sobrantes, independientemente de la cantidad, el Cliente deberá:

- Dejar constancia escrita de la novedad en la remisión del transportador en el momento de la recepción del producto.
- Informar de manera inmediata al asesor comercial asignado y radicar la correspondiente PQRS a través de los canales definidos por CARBOQUÍMICA S.A.S., dentro de los tiempos establecidos en el presente documento.

Cuando las diferencias en peso se encuentren dentro de la tolerancia del 0,5 %, estas serán consideradas como variaciones aceptables conforme a los criterios metrológicos y no darán lugar a reclamación.

La ausencia de la anotación en la remisión al momento de la entrega se entenderá como aceptación de la cantidad recibida.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar la trazabilidad, el control de inventarios y el cumplimiento de la normativa aplicable para sustancias controladas.

### 13. Consideraciones ambientales

El Cliente deberá asegurarse de que los residuos de envases y empaques de los productos adquiridos, clasificados como aprovechables, sean gestionados adecuadamente a través de procesos de reciclaje, valorización energética, coprocesamiento u otras alternativas de economía circular, de conformidad con la normativa ambiental vigente, en especial lo dispuesto en la Resolución 1342 de 2020 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

En el caso de residuos de envases y empaques clasificados como peligrosos, estos deberán ser gestionados mediante una disposición final adecuada, en cumplimiento de la legislación ambiental local aplicable, evitando en todo momento la contaminación de cuerpos de agua, suelos y rellenos sanitarios.

Para mayor información o acompañamiento técnico sobre el manejo ambiental de los productos, el Cliente podrá contactarse con el Servicio Técnico de CARBOQUÍMICA S.A.S.

### 14. Protección de datos personales y normas antisoborno

CARBOQUÍMICA S.A.S. ha adoptado su Política de Tratamiento de Datos Personales, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables, la cual se encuentra disponible en su sitio web. El Cliente declara que ha leído, conoce y acepta dicha política, y que cuenta con las autorizaciones necesarias por parte de los titulares de los datos personales que suministre o trate en desarrollo de la relación comercial.

Así mismo, el Cliente se compromete a cumplir con las leyes, reglamentos y estándares nacionales e internacionales aplicables en materia de prevención de corrupción, soborno, fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente numeral será causal suficiente para la terminación inmediata de la relación comercial, sin que haya lugar a indemnización alguna a favor del Cliente, y sin perjuicio del derecho de CARBOQUÍMICA S.A.S. a reclamar los perjuicios a que haya lugar.

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b><br>Coordinador SAC | <b>Revisado por:</b><br>Gerente Comercial | <b>Aprobado por:</b><br>Presidente |
|--|---|------------------------------------|



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA  
CARBOQUÍMICA S.A.S.**

Código: Z-QAP-001  
Versión: 2  
Fecha: 2026-02-13  
9/12

### 15. Legislación aplicable y resolución de disputas

La venta y las relaciones comerciales entre las partes se regirán por las leyes de la República de Colombia, en especial por lo dispuesto en el Código Civil, el Código de Comercio y demás normas aplicables.

Cualquier controversia que surja con ocasión de la interpretación, ejecución o terminación de la venta será sometida a la jurisdicción ordinaria colombiana, salvo que las partes acuerden expresamente someterla a arbitraje, de conformidad con lo establecido en la Ley 1563 de 2012.

En caso de pactarse el arbitraje, este podrá ser institucional o ad hoc, y se desarrollará conforme a los principios de imparcialidad, celeridad, igualdad y contradicción. El laudo arbitral que se profiera será definitivo y vinculante para las partes.

Sin perjuicio de los términos legales aplicables y de los derechos que por ley no sean renunciables, cualquier reclamación judicial o extrajudicial de naturaleza contractual derivada de la venta de productos deberá ser presentada por el Cliente dentro de un plazo máximo de seis (3) meses contados a partir de la fecha de entrega del producto, siempre que la reclamación haya sido previamente presentada a través del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS), conforme a lo previsto en los presentes Términos y Condiciones.

Vencido dicho término, y sin perjuicio de las reclamaciones oportunamente radicadas y en trámite conforme al procedimiento de PQRS, se entenderá caducado el derecho del Cliente para formular reclamaciones contractuales relacionadas con la venta de los productos.

### 16. Prevalencia

Los Términos y Condiciones contenidos en el presente documento dejan sin efecto cualquier acuerdo, entendimiento o comunicación verbal y/o escrita previa que exista entre las partes en relación con las materias aquí reguladas. En consecuencia, los presentes Términos y Condiciones prevalecerán y se aplicarán con preferencia frente a cualquier otro acuerdo anterior.

No obstante, cuando entre las partes se haya suscrito un contrato por escrito vigente, las disposiciones de dicho contrato prevalecerán sobre los presentes Términos y Condiciones, únicamente en lo que resulte expresamente regulado en el mismo.

El Cliente no podrá ceder, transferir, subcontratar, gravar ni disponer de ninguna manera, total o parcialmente, los derechos u obligaciones derivados de estos Términos y Condiciones o de cualquier orden de compra, sin el consentimiento previo, expreso y por escrito de CARBOQUÍMICA S.A.S.

Cesión por parte de CARBOQUÍMICA: CARBOQUÍMICA S.A.S. podrá ceder libremente sus derechos y obligaciones a cualquiera de sus filiales, subsidiarias, sociedades del mismo grupo empresarial o a terceros que adquieran su negocio o activos, notificando al Cliente con una antelación mínima de [15] días.

### 17. Cumplimiento Normativo y Programas Corporativos

El Cliente declara y garantiza que cumple, y se obliga a cumplir durante toda la vigencia de la relación comercial, con los lineamientos establecidos en los programas de cumplimiento corporativo de CARBOQUÍMICA S.A.S., incluyendo, sin limitarse a:

- (i) el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SAGRILAF);
- (ii) el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE); y

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b><br>Coordinador SAC | <b>Revisado por:</b><br>Gerente Comercial | <b>Aprobado por:</b><br>Presidente |
|--|---|------------------------------------|



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA  
CARBOQUÍMICA S.A.S.**

Código: Z-QAP-001  
Versión: 2  
Fecha: 2026-02-13  
10/  
12

(iii) los requisitos del Operador Económico Autorizado (OEA), así como el cumplimiento de todas las normas nacionales e internacionales aplicables en materia de prevención de delitos financieros, corrupción, soborno, soborno transnacional, fraude y demás conductas ilícitas.

El Cliente se obliga a remitir a CARBOQUÍMICA S.A.S., con una periodicidad mínima anual, una certificación escrita suscrita por su representante legal, en la cual manifieste:

(i) que mantiene implementados y actualizados los programas internos de cumplimiento normativo, ético y de seguridad exigidos por la ley y por los presentes Términos y Condiciones; y

(ii) que ni el Cliente, ni sus socios, directivos, empleados clave o beneficiarios finales se encuentran incluidos en listas restrictivas nacionales o internacionales, tales como OFAC, ONU, Unión Europea, INTERPOL, Lista Clinton o cualquier otra de naturaleza similar.

El incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente numeral constituirá causal de terminación inmediata de la relación comercial, sin que haya lugar al pago de indemnización o penalidad alguna a favor del Cliente, sin perjuicio del derecho de CARBOQUÍMICA S.A.S. a exigir el resarcimiento de todos los perjuicios directos e indirectos que dicho incumplimiento le ocasione, así como los gastos y costos judiciales o extrajudiciales en que deba incurrir para su defensa.

### **18. Auditorías y Trazabilidad**

CARBOQUÍMICA S.A.S. se reserva el derecho de realizar, directamente o a través de terceros debidamente autorizados, auditorías e inspecciones a sus aliados comerciales en cualquier momento durante la vigencia de la relación comercial, con el fin de verificar el cumplimiento de:

(i) las obligaciones derivadas de los presentes Términos y Condiciones;

(ii) las normas legales, reglamentarias y administrativas aplicables;

(iii) los estándares de calidad, seguridad y trazabilidad de los productos; y

(iv) los programas corporativos de cumplimiento, seguridad en la cadena de suministro y buenas prácticas en la industria química.

El Cliente se obliga a colaborar plenamente en el desarrollo de dichas auditorías, facilitando el acceso a instalaciones, sistemas, registros, personal y cualquier otra información que razonablemente sea requerida para tal fin.

CARBOQUÍMICA podrá suspender de forma inmediata los despachos mientras se adelanta la auditoría, cuando se detecten incumplimientos, inconsistencias o cuando exista un riesgo para la seguridad, la legalidad o el cumplimiento normativo, sin que ello genere responsabilidad alguna para la compañía.

La negativa injustificada del Cliente a permitir la auditoría o la falta de cooperación durante su desarrollo constituirá causal de terminación inmediata de la relación comercial, sin perjuicio del derecho de CARBOQUÍMICA S.A.S. a reclamar la indemnización de todos los perjuicios ocasionados.

### **19. Buenas Prácticas en la Industria Química**

El Cliente se obliga a implementar, mantener y acreditar el cumplimiento de las buenas prácticas en la industria química, incluyendo, sin limitarse a:

(i) el manejo seguro, almacenamiento y transporte de sustancias químicas;

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b><br>Coordinador SAC | <b>Revisado por:</b><br>Gerente Comercial | <b>Aprobado por:</b><br>Presidente |
|--|---|------------------------------------|



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA  
CARBOQUÍMICA S.A.S.**

|          |            |
|----------|------------|
| Código:  | Z-QAP-001  |
| Versión: | 2          |
| Fecha:   | 2026-02-13 |
|          | 11/        |
|          | 12         |

- (ii) el uso, operación y mantenimiento de equipos conforme a la normativa aplicable;
- (iii) el etiquetado y rotulado adecuado de los productos;
- (iv) el cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable para la gestión de residuos; y
- (v) la capacitación periódica de su personal.

El incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente numeral será considerado un incumplimiento grave, y facultará a CARBOQUÍMICA S.A.S., para terminar de manera inmediata la relación comercial, sin que haya lugar a indemnización alguna a favor del Cliente, y sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral de los perjuicios ocasionados.

El Cliente se obliga a mantener indemne a CARBOQUÍMICA S.A.S., frente a cualquier sanción, investigación, multa, reclamación o procedimiento administrativo, judicial o extrajudicial que se derive de su incumplimiento de las obligaciones aquí establecidas.

#### **20. Cumplimiento Normativo General e Indemnidad.**

El Cliente se obliga a cumplir estrictamente con todas las disposiciones legales y regulatorias aplicables en la República de Colombia y, cuando corresponda, en otras jurisdicciones, incluyendo, sin limitarse a, normas comerciales, ambientales, de seguridad, protección de datos personales y prevención de delitos financieros.

El Cliente será el único responsable por cualquier infracción, omisión o incumplimiento que se derive de su actuación, y se obliga a mantener indemne a CARBOQUÍMICA S.A.S., frente a cualquier sanción, multa, investigación, requerimiento de autoridad, medida cautelar, daño ambiental, perjuicio económico o afectación reputacional que se origine directa o indirectamente por dicho incumplimiento.

La obligación de indemnidad establecida en el presente numeral se mantendrá vigente aun después de la terminación de la relación comercial entre las partes, por cualquier causa.

**Parágrafo – Alcance de la indemnidad:** Las obligaciones de indemnidad previstas en los presentes Términos y Condiciones aplicarán exclusivamente respecto de hechos, actos u omisiones imputables al Cliente, sus empleados, contratistas o terceros bajo su dependencia o control, y no comprenderán, en ningún caso, eventos que se deriven de dolo o culpa grave de CARBOQUÍMICA S.A.S., siempre que dichos eventos hayan sido declarados mediante decisión judicial o arbitral en firme.

#### **21. Jurisdicción Internacional e Idioma**

En caso de que la venta se realice con Clientes domiciliados fuera del territorio colombiano, las partes acuerdan que el idioma oficial para la interpretación y ejecución de los presentes Términos y Condiciones será el español.

Así mismo, cualquier controversia que se derive de la relación comercial se resolverá conforme a la legislación de la República de Colombia, salvo que las partes acuerden de manera expresa y por escrito un régimen jurídico o jurisdicción diferente

#### **22. Integridad y Divisibilidad del Contrato**

Si alguna de las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones llegare a ser declarada inválida, ilegal o inaplicable por autoridad competente, dicha disposición se considerará separable, y tal

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b><br>Coordinador SAC | <b>Revisado por:</b><br>Gerente Comercial | <b>Aprobado por:</b><br>Presidente |
|--|---|------------------------------------|



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA  
CARBOQUÍMICA S.A.S.**

Código: Z-QAP-001  
Versión: 2  
Fecha: 2026-02-13  
12/  
12

circunstancia no afectará la validez, legalidad ni exigibilidad de las demás disposiciones, las cuales continuarán plenamente vigentes.

**23. Indemnidad Integral y Carácter Complementario.**

Sin perjuicio de las indemnidades específicas previstas en los presentes Términos y Condiciones o en otros documentos aplicables, el Cliente asume plena responsabilidad por todas las consecuencias derivadas de sus actos, omisiones o incumplimientos, incluso después de la terminación de la relación comercial.

El Cliente se obliga a mantener indemne a CARBOQUÍMICA S.A.S., así como a sus administradores, empleados, representantes y filiales, frente a cualquier reclamación, investigación, sanción, multa, medida cautelar, decomiso, daño ambiental, perjuicio económico o reputacional, y a asumir la totalidad de los costos, gastos y honorarios, judiciales o extrajudiciales, que se deriven de dichas situaciones.

**24. Propiedad Intelectual**

Derechos de autor y marcas: Todos los derechos de propiedad intelectual sobre las marcas, logos, nombres comerciales, diseños, fórmulas, procesos, boletines técnicos, fichas de seguridad, materiales de marketing, fotografías y cualquier otro contenido proporcionado por CARBOQUÍMICA S.A.S., son de su exclusiva propiedad o se utilizan bajo licencia autorizada.

Prohibición de uso: El Cliente no podrá utilizar, reproducir, modificar, distribuir o comercializar ningún elemento de propiedad intelectual de CARBOQUÍMICA S.A.S., sin autorización previa y expresa por escrito.

Información confidencial: Las fórmulas, procesos de fabricación, especificaciones técnicas no públicas y cualquier información comercial sensible compartida durante la relación comercial se considerará confidencial y no podrá ser divulgada a terceros.

Secretos industriales: El Cliente reconoce que CARBOQUÍMICA S.A.S., posee secretos industriales protegidos por la Decisión Andina 486 de 2000 y se compromete a no realizar ingeniería inversa, análisis no autorizados o cualquier acción destinada a descubrir información protegida.

**25. CONTROL DE CAMBIOS**

| VERSIÓN | FECHA      | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO   |
|---------|------------|--|
| 1       | 2023-03-31 | Creación del documento   |
| 2       | 2026-02-13 | Revisión y actualización general de los términos y condiciones de venta. |

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b><br>Coordinador SAC | <b>Revisado por:</b><br>Gerente Comercial | <b>Aprobado por:</b><br>Presidente |
|--|---|------------------------------------|