

# CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

**K COLQUIMICA**  
ADHESIVES

CREATING BONDS

# CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

## 1. ÂMBITO

Estas condições gerais de venda regulam todas as transações comerciais entre as empresas europeias do Grupo Colquímica Adhesives - Colquímica - Indústria Nacional de Colas, S.A. e Colquímica Polska sp. z o.o. - (doravante denominada "Colquímica Adhesives") e os seus clientes, assim como todos os documentos relativos a tais transações. Assim, estas condições gerais de venda são incorporadas por referência e fazem parte das transações comerciais mencionadas (substituindo todos os entendimentos, comunicações e declarações anteriores), sem prejuízo de condições especiais ou particulares ajustadas para transações específicas, e nenhum outro termo contraditório é aceite, exceto se a Colquímica Adhesives o declarar expressamente, por escrito.

## 2. GARANTIA

A Colquímica Adhesives cumpre os requisitos da norma NP EN ISO 9001: 2015, tendo obtido o certificado de conformidade n.º PT18 / 06573 emitido pela SGS, no âmbito do Sistema de Qualidade Português.

A Colquímica Adhesives compromete-se a fornecer todos os produtos de acordo com as características descritas na respetiva ficha técnica elaborada e obtida de acordo com a sua experiência e investigação laboratorial, que são garantidos pelo período de validade indicado (sujeito a discrepâncias marginais de qualidade, quantidade, cor, toque, tamanho, peso ou desenho) (a "Garantia"). Esta garantia não se aplica, no entanto, a produtos usados ou recondicionados, exceto quando expressamente declarado pela Colquímica Adhesives.

A Colquímica Adhesives não garante a adequação dos produtos para aplicações específicas, motivo pelo qual recomenda aos seus clientes que se certifiquem de que os produtos comercializados são adequados para o fim e aplicação específica pretendidos, com os substratos a utilizar e nas suas condições de trabalho. A Colquímica Adhesives não pode assumir legalmente qualquer responsabilidade pelos resultados que o cliente obtém ao utilizar os produtos da Colquímica Adhesives, desde que o cliente os submeta a fatores que estão fora do controlo da Colquímica Adhesives.

Quaisquer representações, publicidade, assessoria técnica, projeções, diagramas, desenhos, ilustrações e quaisquer outras descrições ou outras informações fornecidas pela Colquímica Adhesives além das incluídas na ficha técnica do produto, quer incluídas em catálogos ou outros documentos, são consideradas como uma aproximação apenas e não constituem qualquer especificação, declaração ou garantia vinculativa,



implícita ou explicitamente. A garantia não inclui: (a) danos nos produtos durante ou após a entrega; (b) danos causados por desgaste normal; (c) erro do utilizador e utilização fora do prazo de validade; (d) utilização contra as instruções e informações da Colquímica Adhesives e utilização imprópria; (e) danos causados por armazenamento e manutenção inadequados; (f) danos causados por instruções e informações fornecidas por terceiros que não a Colquímica Adhesives; (g) quaisquer garantias ou declarações feitas por terceiros que não a Colquímica Adhesives; (h) reembalagem e rebranding; (i) modificação dos produtos; (j) danos causados por utilização abusiva ou acidentes; (j) equipamento ou material de trabalho inadequado ou insuficiente, assim como a utilização inadequada ou insuficiente dos mesmos, construção ou trabalho de preparação do local; (k) influências químicas, eletroquímicas ou elétricas; (l) tratamento defeituoso ou negligente e dolo do utilizador; (m) danos causados por calamidades naturais.

Exceto para a Garantia expressamente fornecida nesta secção 2, a Colquímica Adhesives não faz nenhuma declaração ou quaisquer outras garantias em relação aos produtos fornecidos, quer sejam expressas ou implícitas, incluindo, sem limitação, quaisquer garantias implícitas de comercialização e adequação a qualquer propósito específico e quaisquer garantias decorrentes do curso de negociação ou prática comercial.

### 3. RESPONSABILIDADE

A Colquímica Adhesives somente se responsabiliza pelo não cumprimento das características descritas na ficha técnica, conforme a Garantia prevista acima, na secção 2. Em nenhum caso a Colquímica Adhesives será responsável por qualquer perda, responsabilidade, lesão ou dano decorrente de ou relacionado com: (i) determinação dos clientes quanto à adequação dos produtos; (ii) a utilização ou aplicação dos produtos isoladamente ou em conjunto com outros produtos ou dispositivos; (iii) negligência ou dolo do utilizador; ou (iv) defeitos ou deficiências no equipamento do utilizador. Exceto quando exigido pela legislação aplicável, em nenhum outro caso a Colquímica Adhesives será responsável por quaisquer danos especiais, indiretos, accidentais, consequenciais ou punitivos, incluindo lucros cessantes.

### 4. ENCOMENDAS

#### 4.1. QUANTIDADE MÍNIMA DE ENCOMENDA

O valor mínimo por encomenda é de 1000 euros. Além deste valor mínimo, a quantidade mínima por item será a correspondente à palete padrão



europeia (1200 \* 800 mm), de acordo com cada tipo de embalagem (exemplo: em sacos de 20 kg, uma paleta europeia corresponde a 32 sacos, com um peso líquido de 640 kg).

O valor mínimo acima referido não está sujeito a encomendas efetuadas nas seguintes situações:

- Amostras/ofertas para ensaios de homologação e ensaios industriais quando entregues pelo vendedor responsável pelo acompanhamento dos referidos ensaios; no caso de envio da amostra, reservamo-nos o direito de cobrar o frete correspondente. O tempo mínimo para disponibilização de um pedido de amostra aceite é de 48 horas.
- Hot Melt Kleaners, sempre que entregue pelo nosso representante comercial, durante uma visita de acompanhamento ou juntamente com uma encomenda.
- Em caso de situações de rutura de stock ou incumprimento do pedido, a Colquímica Adhesives dará suporte sobre como proceder.
- No caso de adesivos específicos para um cliente ou um pequeno grupo de clientes, a encomenda mínima dependerá da capacidade de produção de "lote" mais pequeno.

## **4.2. PROCESSAMENTO DE ENCOMENDAS**

O procedimento para efetuar encomendas é o seu envio, preferencialmente por e-mail para o e-mail do contacto de retaguarda. Desta forma, a eficiência máxima é assegurada para o processamento do pedido e o risco de possível perda do pedido é reduzido.

A encomenda do cliente deve indicar claramente, pelo menos, as seguintes informações: referência da identificação do cliente, referência do adesivo (referência da Colquímica Adhesives), quantidade encomendada, preço, condição de pagamento, data de entrega, número de encomenda e morada de entrega.

A encomenda do cliente será processada no mesmo dia, se for recebida antes das 15h00 (GMT), com os dados indicados acima, salvo em condições excepcionais.

Após registar a encomenda no seu sistema ERP, a Colquímica Adhesives enviará um e-mail automático confirmando o seu registo; caso nenhum comprovativo de registo seja recebido após 24 horas do envio da encomenda, o cliente deverá entrar em contacto com a Colquímica Adhesives para confirmação da encomenda.

Após o processamento da encomenda, é sempre enviada uma nova confirmação formal por e-mail, para o contacto que é disponibilizado pelo cliente, contendo a data prevista para a entrega, o preço estimado, as condições de pagamento e os volumes. O preço de cada produto estará sujeito a revisões trimestrais, sendo o preço revisto comunicado pela Colquímica.



Adhesives ao cliente até 5 (cinco) dias antes do fim de cada trimestre. Os preços revistos aplicar-se-ão a todas as encomendas entregues nos trimestres correspondentes, independentemente da data em que a encomenda foi feita.

O cliente deve sempre verificar cuidadosamente esta confirmação com vista a confirmar os dados listados e possíveis discrepâncias de preços, condições de pagamento e data de entrega. O cliente deverá entrar em contacto com a Colquímica Adhesives num prazo de até 24 horas após a receção desta confirmação em caso de qualquer divergência. Terminado o prazo de 24 horas, caso não haja contacto por parte do cliente, a encomenda será considerada definitiva. O cliente deverá manter a Colquímica Adhesives atualizada sobre os contactos da pessoa responsável pelas compras/encomendas, nomeadamente para o envio/receção de confirmações. A boa receção de uma encomenda pela Colquímica Adhesives apenas é formalizada após o envio do documento de confirmação da encomenda. A Colquímica Adhesives reserva-se o direito de não aceitar diferenças de preços, quantidades e produtos que não tenham sido identificadas pelo cliente nas 24 horas seguintes à receção da confirmação formal da encomenda.

#### **4.3. AJUSTE OU ANULAÇÃO DE ENCOMENDAS**

A modificação ou o cancelamento de uma encomenda formalizada apenas poderá ocorrer após a análise e confirmação, expressa e por escrito, pela Colquímica Adhesives, da aceitação do cancelamento ou modificação solicitada. Estas alterações só serão aceites se enviadas, no mínimo, 72 horas antes da data da expedição. Caso a Colquímica Adhesives opte por aceitar a modificação ou cancelamento solicitado pelo cliente, o cliente compromete-se a indemnizar a Colquímica Adhesives por todos os danos e perdas decorrentes da modificação ou cancelamento.

A Colquímica Adhesives terá o direito de fazer quaisquer alterações nos produtos necessárias para cumprir qualquer lei aplicável ou requisito de segurança ou que não afetem materialmente a natureza ou qualidade dos produtos. A Colquímica Adhesives pode alterar qualquer documento de vendas a qualquer momento para corrigir erros de matemática ou administrativos.

#### **4.4. FORÇA MAIOR**

A Colquímica Adhesives não se responsabiliza pelo incumprimento destas condições gerais de venda em caso de ocorrência de evento de força maior. Força Maior corresponderá a eventos ocorridos, sem culpa ou por negligência de qualquer uma das Partes, para além do seu controlo razoável, como desastres naturais, inundações, motins, doenças, epidemias,



pandemias, atos de guerra, atos de autoridade governamental, acidentes, greves ou outras ações industriais, ou outras contingências ou circunstâncias para além do controlo da parte afetada por qualquer um dos fenómenos acima mencionados que interfiram com a produção, fornecimento e transporte dos produtos. Caso os eventos acima mencionados ocorram em relação a algum dos fornecedores da Colquímica Adhesives, deverá ser reclassificado, também, como evento de Força Maior.

## 5.REMESSA E ENTREGAS

O prazo de entrega padrão para adesivos padrão da nossa linha de produtos é de 10 dias úteis após a confirmação formal da encomenda, excluindo o tempo de processamento. No caso de adesivos especiais, produzidos especificamente para um cliente ou grupo de clientes, a encomenda criará um pedido para uma produção específica. Nestes casos, o prazo estimado de entrega é de 10 a 15 dias úteis após a confirmação formal da encomenda.

Exceções: (i) A Colquímica Adhesives reserva-se o direito de suspender qualquer encomenda ou procedimento de entrega caso detete que o cliente que efetuou a encomenda não pagou uma fatura já vencida ou não cumpriu as condições de pagamento a crédito acordadas; (ii) os prazos de entrega referidos podem ser ultrapassados em caso de potencial rutura; (iii) estes prazos têm a mesma probabilidade de serem excedidos no caso de entregas a clientes com procedimentos específicos de embalagem ou paletização.

A Colquímica Adhesives pode fazer entregas parciais ou antecipadas. Todas as datas indicadas são apenas estimativas e não são garantias de prazo de entrega. A Colquímica Adhesives não se responsabiliza por qualquer atraso na entrega que ocorra para além do seu controlo (por exemplo, causado por um fornecedor, empreiteiro ou agente ou por um evento de força maior).

### 5.1. ENTREGAS

A menos que acordado de outra forma pelas Partes, as entregas devem ocorrer:

(i) DAP (Incoterms 2020), com a Colquímica Adhesives a garantir o transporte da mercadoria até à morada do cliente, através da terceirização de uma transportadora. Caso isto ocorra, o tempo de trânsito depende da localização do cliente; ou EXW (Incoterms 2020), sendo o local de recolha as instalações da Colquímica Adhesives (na Polónia - ul. Szkolna 30, 62-064 Plewiska - e em Portugal - Rua das Lousas, n.º 885 4440-578



Valongo).

## **5.2. ENTREGAS URGENTES**

A Colquímica Adhesives não garante a disponibilidade e o envio da mercadoria fora dos prazos acima mencionados. A Colquímica Adhesives reserva-se o direito de cobrar os custos associados ao transporte urgente, nos casos em que consiga dar cumprimento à encomenda, considerando sempre, nestes casos, uma resolução média de 48 horas mais o tempo de trânsito da mercadoria até ao cliente.

## **5.3. ENCOMENDAS BLOQUEADAS POR FALTA DE PAGAMENTO**

No caso de um cliente com uma encomenda e / ou procedimento de entrega suspenso por falta de pagamento de faturas ou incumprimento dos prazos de pagamento a crédito acordados, será necessária a avaliação e autorização da pessoa responsável pelo departamento de crédito da Colquímica Adhesives para que a suspensão seja levantada. Em devido tempo, a pessoa responsável analisará a situação, solicitará o pagamento dos montantes devidos e, dependendo da resposta recebida, poderá, ou não, suspender a suspensão.

## **5.4. ENVIO DE ENCOMENDAS COM PAGAMENTO ANTECIPADO COMO CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

Caso a Colquímica Adhesives e o cliente estabeleçam que os pagamentos serão feitos antecipadamente, a Colquímica Adhesives reserva-se o direito de só proceder ao envio da encomenda após a boa receção do valor indicado na fatura pró-forma, no prazo de 24 a 48 horas que seguem a referida receção.

# **6. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

Os preços dos produtos baseiam-se nos prazos de entrega e horários aproximados indicados nos documentos de venda. No caso em que, entre a data da encomenda e a data de entrega dos produtos, haja um aumento no custo de fabrico e / ou entrega dos produtos por qualquer motivo, uma flutuação cambial significativa ou um aumento nos direitos de importação ou custos de transporte, então, a menos que expressamente declarado em contrário pelas partes, o cliente deverá aceitar que o valor deste aumento seja adicionado ao preço indicado dos produtos, caso contrário, a Colquímica Adhesives poderá ter o direito de rescindir o contrato/relação comercial.

A primeira encomenda de um novo cliente estará sujeita a condições



de pagamento antecipado. Após a primeira encomenda, e sempre que solicitado pelo cliente ao gestor de conta, o departamento de crédito irá analisar o perfil financeiro da empresa, com vista a poder, se possível, conceder condições de crédito. Se autorizado pelo departamento de crédito da Colquímica Adhesives, a condição de pagamento padrão praticada será 30 dias após a data da fatura.

Se, a qualquer momento, de acordo com os seus critérios, a Colquímica Adhesives tiver qualquer dúvida fundamentada ou preocupação quanto à situação financeira, solvência, solvabilidade ou capacidade de cumprir as suas obrigações, a Colquímica Adhesives pode recusar-se a fazer envios simples e rescindir o contrato/a relação comercial, exceto mediante a receção de um depósito ou outra garantia satisfatória ou envio de pagamento antecipado.

## **6.1. MÉTODOS DE PAGAMENTO**

Os pagamentos deverão ser feitos por transferência bancária para a conta indicada em cada fatura, e a confirmação do pagamento deverá ser enviada para colquimica@colquimica.pt ou para patricia.rodrigues@colquimica.pt. O cliente é responsável por todas as taxas de cartão de crédito, de câmbio, de transferência bancária e quaisquer outras taxas bancárias. O Cliente não deverá reter, compensar ou recuperar quaisquer valores devidos à Colquímica Adhesives, independentemente de qualquer disputa que possa surgir entre as partes. A Colquímica Adhesives pode, de acordo com os seus critérios, aplicar os pagamentos do cliente à fatura mais antiga primeiro e na seguinte ordem: custos acumulados, juros acumulados, preço dos produtos.

## **6.2. ATRASOS NO PAGAMENTO DE FATURAS**

No início de cada mês, será enviado um extrato de conta por e-mail ou fax a todos os clientes com o saldo da sua conta referente às faturas já vencidas e vincendas nesse mês, para que eventuais imprecisões e/ou erros possam ser retificados, e a situação identificada possa ser verificada e regularizada. Sempre que a Colquímica Adhesives processar uma encomenda de um cliente com faturas em atraso, o seu sistema informático bloqueará automaticamente o envio da mercadoria, que só será expedida com a autorização do chefe do departamento de crédito da Colquímica Adhesives. Os clientes devem manter a Colquímica Adhesives informada sobre o contacto de email da pessoa responsável pelos pagamentos para que a referida comunicação seja o mais rápida e fácil possível. Se algum cliente deixar de fazer os pagamentos devidos, então (i) os juros serão acumulados a partir da data em que o pagamento era devido até que o pagamento seja recebido na íntegra, pelo menos,



1,5% ao mês ou o valor máximo permitido pela lei aplicável; e (ii) a Colquímica Adhesives pode optar por qualquer uma das seguintes ações: (1) suspender o desempenho; (2) rescindir o contrato/relação comercial; (3) exigir que o cliente pague o preço total do contrato e quaisquer juros, taxas, impostos ou avaliações e outras despesas imediatamente; (4) optar por quaisquer outras ações ou procurar quaisquer outros direitos ou soluções. Na medida permitida pela legislação aplicável, o cliente deverá reembolsar a Colquímica Adhesives por todos os custos incorridos na cobrança de qualquer pagamento em atraso ou valores vencido, incluindo custos legais.

### **6.3. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO POR FALTA DE SITUAÇÕES DE PAGAMENTO**

Em caso de atrasos sucessivos no pagamento de acordo com as condições de crédito aprovadas (sendo um caso de atraso de pagamento suficiente), o departamento de crédito da Colquímica Adhesives poderá suspender a aplicação das condições de pagamento e crédito concedidas.

Em caso de incumprimento continuado da obrigatoriedade de pagamento por parte do cliente, após esgotados todos os meios de negociação no âmbito comercial, nos oito dias seguintes à comunicação formal ao cliente para a regularização, o departamento jurídico da Colquímica Adhesives ocupar-se-á do assunto para resolução judicial. Após resolução judicial, mesmo que ocorra o pagamento das faturas vencidas, as condições de pagamento do cliente em questão serão irrevogavelmente atualizadas para as condições de pré-pagamento.

## **7. RECLAMAÇÕES**

Todas as reclamações recebidas pela Colquímica Adhesives serão submetidas a análise formal e tratamento de acordo com o Sistema de Qualidade de Colquímica Adhesives.

Para efeitos de análise da reclamação recebida, o cliente deve: (i) descrever o problema o mais detalhadamente possível, mencionando sempre a referência do produto objeto da reclamação, o seu número de lote (conforme descrito no rótulo do produto) e a quantidade envolvida e (ii) se solicitado pela Colquímica Adhesives, enviar amostras do alegado produto defeituoso.

A Colquímica Adhesives compromete-se a dar o primeiro feedback ao cliente no prazo de 48 horas, a contar da receção da reclamação que contém os referidos elementos, para informar que a reclamação foi recebida e está a ser analisada. Após análise, a Colquímica Adhesives enviará uma resposta a informar se a reclamação foi aceite ou não; caso



a reclamação seja aceite, a Colquímica Adhesives informará a causa do problema e providenciará a solução o mais rapidamente possível.

## **7.1. RECLAMAÇÕES RELACIONADAS COM OS DANOS DE MERCADORIAS DURANTE O TRANSPORTE**

O cliente deve inspecionar o estado de embalagem da mercadoria a entregar durante a sua receção e, caso detete algum problema, deve informar imediatamente a transportadora do problema verificado, referindo-o expressamente no documento de entrega. A comunicação à Colquímica Adhesives deverá ser feita no prazo máximo de 8 dias após a data de entrega, mencionando o problema detetado e anexando cópia do documento de entrega que está especificado.

# **8. ARTIGOS DEVOLVIDOS**

A Colquímica Adhesives não receberá nenhum adesivo devolvido por um cliente antes de formalmente analisar e confirmar o pedido de devolução do cliente, que deverá necessariamente ser fundamentado e formalmente aprovado pela Colquímica Adhesives.

## **8.1. DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES**

No seguimento de uma reclamação e desde que a Colquímica Adhesives confirme que o adesivo em questão não está conforme (de acordo com o procedimento de reclamação acima mencionado), poderá eventualmente aceitar a sua devolução e decidir se pretende substituí-lo ou creditar o valor correspondente pago pelo cliente.

Em caso de aceitação da devolução e substituição, a Colquímica Adhesives procederá à recolha do adesivo afetado no prazo de uma semana a partir da data de aceitação. O frete associado à recolha do adesivo será suportado pela Colquímica Adhesives.

Caso opte por creditar o correspondente valor pago, será emitida uma nota de crédito na receção da mercadoria devolvida nas instalações da Colquímica Adhesives.

## **8.2. DEVOLUÇÕES COMERCIAIS**

O cliente pode solicitar a devolução do adesivo por motivos comerciais (por exemplo, no caso de cessação da sua utilização e caso tenha ainda em stock, caso em que o cliente solicita a substituição do referido adesivo por um novo com melhor desempenho). Caso isso ocorra, a Colquímica Adhesives analisará o caso específico e decidirá se aceita ou não a



devolução.

Sem prejuízo do anterior, a Colquímica Adhesives não aceitará a devolução de lotes após o respetivo vencimento da validade.

Em caso de devolução comercial autorizada, é responsabilidade do cliente encarregar-se da mesma, suportando todos os custos de transporte.

O valor a ser creditado será definido pela Colquímica Adhesives, com base no preço de venda no momento da venda original do adesivo ao cliente, aplicando-se as seguintes reduções:

- Produtos comercializáveis em condições de embalagem perfeitas e dentro do prazo de validade: até 10% (dependendo do que for definido pela Colquímica Adhesives);
- Produtos comercializáveis para os quais existe a necessidade de serem reembalados e dentro do período de validade: 20%;
- Produtos não comercializáveis para recuperar: 50%;
- Produtos de aterro: 0% e o custo da operação pode ser cobrado.

## 9. CONFIDENCIALIDADE

A Colquímica Adhesives pode divulgar aos seus clientes informações confidenciais, tais como informações de natureza organizacional, técnica, comercial e financeira, incluindo, mas não se limitando a, know-how, listas de produtos, fornecedores, materiais, máquinas, processos e procedimentos, entre outras informações transmitidas ou acedidas no âmbito da relação comercial estabelecida. As referidas Informações Confidenciais não serão divulgadas a terceiros sem o consentimento prévio por escrito da Colquímica Adhesives e só poderão ser utilizadas pelo cliente a quem foram divulgadas apenas no âmbito da relação comercial estabelecida. As referidas Informações Confidenciais só serão divulgadas sem o consentimento prévio por escrito da Colquímica Adhesives aos funcionários, advogados, contabilistas e outros consultores profissionais dos clientes, com caráter confidencial ou na medida exigida pela lei aplicável ou por uma decisão judicial.

## 10. JURISDIÇÃO

As condições gerais de venda são regidas e interpretadas de acordo com a legislação portuguesa. Em caso de ação judicial, as partes submetem-se à jurisdição exclusiva dos tribunais portugueses.

Última atualização: dezembro de 2025.





COLQUÍMICA - INDÚSTRIA NACIONAL DE COLAS, S.A.  
RUA DAS LOUSAS, 885 | 4440-578 VALONGO - PORTUGAL  
T. +351 224 227 530 | [colquimica@colquimica.pt](mailto:colquimica@colquimica.pt)

COLQUIMICA POLSKA SP. Z O. O.  
UL. SZKOLNA 30 | 62-064 PLEWISKA - POLSKA  
T. +48 61 667 07 90 | [colquimica.polska@pl.colquimica.pt](mailto:colquimica.polska@pl.colquimica.pt)

COLQUIMICA ADHESIVES, INC  
2205 BELTWAY BLCD, SUITE 200, CHARLOTTE, NC 28214 - UNITED STATES OF AMERICA  
+1(704) 318-4750 | [colquimica.adhesives.us@colquimica.com](mailto:colquimica.adhesives.us@colquimica.com)