

# CONDICIONES GENERALES DE VENTA

# CONDICIONES GENERALES DE VENTA

# 1. ÁMBITO

Estas condiciones generales de venta regulan todas las transacciones comerciales entre las empresas europeas del Grupo Colquímica Adhesives – Colquímica – Indústria Nacional de Colas, S.A. y Colquímica Polska sp. z o.o. – (en lo sucesivo denominados «Colquímica Adhesives») y sus clientes, así como todos los documentos relativos a dichas transacciones. Por lo tanto, estas condiciones generales de venta se incorporan como referencia y forman parte de las transacciones comerciales mencionadas (que sustituyen todos los entendimientos, comunicaciones y representaciones anteriores), sin perjuicio de las condiciones especiales o particulares acordadas para transacciones específicas, y no se acepta ningún otro término contradictorio, salvo si Colquímica Adhesives lo indica expresamente y por escrito.

# 2. GARANTÍA

Colquímica Adhesives cumple con los requisitos de la norma NP EN ISO 9001: 2015, y ha obtenido el certificado de conformidad número PT18 / 06573, expedido por SGS, según el Sistema Portugués de Calidad. Colquímica Adhesives se compromete a suministrar todos los productos de acuerdo con las características descritas en las fichas técnicas correspondientes, elaboradas y obtenidas de conformidad con su experiencia y su investigación de laboratorio, y que están garantizadas durante el periodo de validez indicado en las mismas (sujeto a ligeras discrepancias de calidad, cantidad, color, tacto, tamaño, peso o diseño) (la «Garantía»). Sin embargo, esta Garantía no se aplica a los productos usados o reacondicionados, salvo si Colquímica Adhesives lo indica expresamente.

Colquímica Adhesives no garantiza la idoneidad de los productos para aplicaciones específicas, por lo que recomienda a sus clientes que se aseguren de que los productos vendidos son adecuados para el propósito y aplicación específicos, incluidos los sustratos que se van a usar y las condiciones de trabajo. Colquímica Adhesives no asume legalmente ninguna responsabilidad por los resultados alcanzados por el cliente durante el uso de los productos de Colquímica Adhesives, siempre que el cliente los someta a factores que están fuera del control de Colquímica Adhesives.

Cualquier representación, publicidad, asesoría técnica, proyecciones, diagramas, dibujos, ilustraciones y cualquier otra descripción u otra información proporcionada por Colquímica Adhesives además de la



incluida en la ficha técnica del producto, ya sea incluida en catálogos u otros documentos, se considera solo una aproximación y no constituye una especificación, representación o garantía vinculante, implícita o explícitamente. La Garantía no incluye: (a) daños a los productos durante o después de la entrega; (b) daños causados por el desgaste normal; (c) error del usuario y uso fuera del periodo de validez; (d) uso contrario a las instrucciones e información de Colquímica Adhesives y uso inadecuado; (e) daños causados por almacenamiento y mantenimiento inadecuados; (f) daños causados por instrucciones e información proporcionada por terceros que no sean Colquímica Adhesives; (g) cualquier garantía o representación prestada por terceros que no sean Colquímica Adhesives; (h) reembalaje y cambio de marca; (i) modificación de los productos; (j) daños causados por uso abusivo o accidentes; (k) equipo o material de trabajo inapropiado o insuficiente, así como uso inapropiado o insuficiente de los mismos, trabajos de preparación de edificios o instalaciones; (l) influencias químicas, electroquímicas o eléctricas; (m) tratamiento defectuoso o negligente y mala conducta intencional del usuario; (n) daños causados por calamidades naturales.

A excepción de la Garantía proporcionada en esta sección 2, Colquímica Adhesives no ofrece ninguna declaración o garantía, ni ninguna otra garantía con respecto a los productos suministrados, ya sea expresa o implícita, incluida, sin limitación, cualquier garantía implícita de comerciabilidad e idoneidad para cualquier fin determinado y cualquier garantía que surja del curso de la negociación o del uso de comercial.

### 3. RESPONSABILIDAD

Colquímica Adhesives solo será responsable del incumplimiento de las características descritas en la ficha técnica, según lo establecido en la Garantía anterior, en la sección 2. Colquímica Adhesives no será responsable, en ningún caso, de cualquier pérdida, responsabilidad, lesión o daño que surja o esté relacionado con: (i) la determinación de los clientes en cuanto a la idoneidad de los productos; (ii) el uso o aplicación de los productos solos o en conjunto con otros productos o dispositivos; (iii) negligencia o mala conducta intencional del usuario; o (iv) defectos o deficiencias en el equipo del usuario. Excepto cuando sea requerido por la ley aplicable, en ningún otro caso Colquímica Adhesives será responsable de cualquier daño especial, indirecto, incidental, consecuente o punitivo, incluida la pérdida de beneficios.





## 4. PEDIDOS

### 4.1. CANTIDAD MÍNIMA DE PEDIDO

El importe mínimo por pedido es de 1000 euros. Además de este importe mínimo, la cantidad mínima por artículo debe corresponder a un palé estándar europeo (1200\*800 mm), según cada tipo de embalaje (por ejemplo: en bolsas de 20 kg, un palé europeo corresponde a 32 bolsas, con un peso neto de 640 kg).

El importe mínimo mencionado anteriormente no se aplica a los pedidos realizados en las siguientes situaciones:

- Muestras/ofertas para controles de calidad y ensayos industriales suministradas por el vendedor responsable por el seguimiento de las pruebas mencionadas; en los casos de envío de la muestra, nos reservamos el derecho de cargar el envío correspondiente. El plazo mínimo para la puesta a disposición de la solicitud de muestras aceptada es de 48 horas.
- Hot Melt Kleaners suministrados por nuestros agentes comerciales durante una visita de seguimiento o enviados con un pedido.
- En situaciones de ruptura de stock o incumplimiento de un pedido, Colquímica Adhesives prestará apoyo sobre cómo actuar.
- En el caso de los adhesivos específicos para un cliente o un pequeño grupo de clientes, el pedido mínimo dependerá de la capacidad de producción de la producción por lotes más pequeña.

### 4.2. PROCESO DE PEDIDO

Los pedidos deben enviarse, preferentemente por correo electrónico, a la dirección de correo electrónico de la parte administrativa. De esta forma, se garantiza la máxima eficacia en el proceso de pedido y se reduce el riesgo de pérdida del mismo.

El pedido de cliente debe especificar claramente, y como mínimo, la siguiente información: referencia de identificación del cliente, referencia del adhesivo (referencia de Colquímica Adhesives), cantidad pedida, precio, forma de pago, fecha de entrega, número del pedido y dirección de entrega.

Si el pedido del cliente se recibe hasta las 15:00 h, y salvo condiciones excepcionales, este se procesará el mismo día, siempre que incluya los datos indicados anteriormente.

Tras el registro del pedido en el sistema de ERP, Colquímica Adhesives enviará un correo electrónico automático para confirmar el registro; en el caso de que no se reciba la confirmación del registro en un plazo de 24 horas tras enviar el pedido, los clientes deben ponerse en contacto con Colquímica Adhesives para confirmar el pedido.

Tras el procesamiento del pedido, se envía siempre una nueva confirmación formal, a través de correo electrónico, a la dirección indicada por el cliente, en la que se incluye la fecha de entrega, el precio estimado, la forma de pago y los volúmenes. El precio de cada producto está sujeto a revisiones trimestrales y Colquímica Adhesives comunicará al cliente el precio revisado hasta 5 (cinco) días antes del final de cada trimestre. Los precios revisados se aplicarán a todos los pedidos entregados en los trimestres correspondientes, independientemente de la fecha en que se haya efectuado el pedido.

El cliente debe verificar siempre cuidadosamente esta confirmación, para comprobar los datos, posibles diferencias en el precio, la forma de pago y la fecha de entrega. En el caso de que exista alguna diferencia, el cliente debe ponerse en contacto con Colquímica Adhesives en un plazo de 24 horas tras recibir esta confirmación. Tras este plazo de 24 horas, si no hay ningún contacto del cliente, el pedido se considerará final.

El cliente debe mantener a Colquímica Adhesives actualizada sobre los contactos de la persona responsable de las compras/pedidos para el envío/recepción de las confirmaciones.

La recepción correcta de un pedido por Colquímica Adhesives solo se considera formalizada cuando se envía el documento de confirmación del pedido. Colquímica Adhesives se reserva el derecho de no aceptar las diferencias de precio, cantidades y productos que el cliente no haya identificado durante el plazo de 24 horas tras la recepción de la confirmación formal del pedido.

#### **4.3. AJUSTE O ANULACIÓN DE PEDIDOS**

La modificación o cancelación de un pedido formalizado solo puede ocurrir después del análisis y la confirmación de Colquímica Adhesives, expresa y por escrito, de la aceptación de la cancelación o modificación solicitada. Estos cambios solo se aceptarán si se envían, por lo menos, 72 horas antes de la fecha de expedición. Si Colquímica Adhesives acepta la modificación o cancelación solicitada por el cliente, este se compromete a compensar a Colquímica Adhesives por todos los daños y pérdidas derivados de la modificación o cancelación.

Colquímica Adhesives tendrá derecho a realizar los cambios en los productos que sean necesarios para cumplir con cualquier ley aplicable o requisitos de seguridad, así como cambios que no afecten significativamente a la naturaleza o calidad de los productos. Colquímica Adhesives podrá modificar un documento de venta a cualquier momento para corregir un error matemático o administrativo.

#### **4.4. FUERZA MAYOR**

Colquímica Adhesives no será responsable por el incumplimiento de estas condiciones generales de venta en caso de producirse un evento de fuerza mayor. Fuerza mayor se refiere a los eventos que ocurren sin que exista culpa o negligencia de ninguna de las Partes, y que están fuera de su control razonable, como catástrofes naturales, inundaciones, motines, enfermedades, epidemias, pandemias, actos de guerra, actos de autoridad gubernamental, accidentes, huelgas u otras acciones reivindicativas, así como contingencias o circunstancias fuera del control de la parte afectada por cualquiera de las situaciones indicadas anteriormente que afecten a la fabricación, suministro o al transporte de los productos. Si estos acontecimientos se producen con respecto a cualquiera de los proveedores de Colquímica Adhesives, también se clasificarán como eventos de fuerza mayor.

#### **5. TRANSPORTE Y ENTREGAS**

El plazo estándar de entrega para los adhesivos estándar de nuestra gama de productos es de 10 días hábiles tras la confirmación formal del pedido, excluido el tiempo de espera. En el caso de los adhesivos especiales, fabricados específicamente para un cliente o un grupo de clientes, el pedido crea una solicitud de producción específica. En estos casos, el plazo de entrega previsto es de 10 a 15 días hábiles, tras la confirmación formal del pedido.

Excepciones: (i) Colquímica Adhesives se reserva el derecho de suspender cualquier pedido o procedimiento de entrega si detecta que el cliente que realizó el pedido no ha pagado una factura ya vencida o no ha cumplido los términos de pago de crédito acordados; (ii) los plazos de entrega indicados pueden superarse en el caso de posible ruptura; (iii) estos plazos también se pueden superar en el caso de las entregas a clientes con procesos de paletizado y embalaje específicos.

Colquímica Adhesives puede realizar entregas parciales o anticipadas. Todas las fechas indicadas son estimaciones y no son en modo alguno garantías de plazos de entrega. Colquímica Adhesives no será responsable de cualquier retraso en la entrega que se produzca por motivos fuera de su control (por ejemplo, debido a un proveedor, contratista, agente o por un evento de fuerza mayor).

##### **5.1. ENTREGAS**

Salvo disposición en contrario acordada por las Partes, las entregas se llevarán a cabo: (i) DAP (Incoterms 2020), en las que Colquímica Adhesives asegurará el transporte de los bienes a la dirección del cliente a través de la subcontratación de una empresa transportista. En estos casos, el tiempo



de tránsito depende de la ubicación del cliente; o (ii) EXW (Incoterms 2020), en las que el lugar de recogida son las instalaciones de Colquímica Adhesives (en Polonia – ul. Szkolna 30, 62-064 Plewiska – y en Portugal – Rua das Lousas, n.º 885 4440-578 Valongo).

## **5.2. ENTREGAS URGENTES**

Colquímica Adhesives no garantiza la disponibilidad ni el transporte de los bienes fuera de los plazos mencionados anteriormente. Colquímica Adhesives se reserva el derecho de cargar los gastos asociados al transporte urgente, en los casos en los que pueda cumplir con esta solicitud, teniendo siempre en cuenta, en estos casos, una resolución media de 48 horas, más el tiempo de tránsito de los bienes hasta el cliente.

## **5.3. PEDIDOS BLOQUEADOS POR FALTA DE PAGO**

En los casos de suspensión de un pedido y/o proceso de entrega de un cliente, debido a la falta de pago de las facturas o al incumplimiento de los términos de pago de crédito acordados, será necesaria una valoración y una autorización de la persona responsable del departamento de crédito de Colquímica Adhesives para poder levantar la suspensión. A su debido tiempo, la persona responsable analizará la situación, solicitará el pago de los importes vencidos y, según la respuesta recibida, podrá, o no, levantar la suspensión.

## **5.4. EXPEDICIÓN DE PEDIDOS CON PAGO POR ADELANTADO COMO FORMA DE PAGO**

En el caso de que Colquímica Adhesives y el cliente establezcan que los pagos se realizarán por adelantado, Colquímica Adhesives se reserva el derecho de no efectuar el envío de un pedido hasta que haya recibido el importe indicado en la factura proforma, dentro de las 24 a 48 horas siguientes a dicho recibo.

# **6. PRECIO Y FORMAS DE PAGO**

Los precios de los productos se basan en los plazos de entrega aproximados y en los calendarios indicados en los documentos de venta. En el caso de que, entre la fecha del pedido y la fecha de entrega de los productos se verifique, por cualquier motivo, un aumento de los costes para fabricar y/o entregar los productos, una variación significativa de la moneda o un aumento de los aranceles de importación o de los costes de transporte, y salvo estipulación expresa en contrario de las partes, el



cliente aceptará que el importe de este aumento se añada al precio de los productos, de lo contrario Colquímica Adhesives tendrá derecho a rescindir el contrato/relación comercial.

El primer pedido de un nuevo cliente estará sujeto a pago por adelantado. Después del primer pedido, y cuando el cliente lo solicite al gestor de cuenta, el departamento de crédito analizará el perfil financiero de la empresa para decidir si es posible la concesión de crédito. Tras la autorización del departamento de crédito de Colquímica Adhesives, la forma de pago estándar es a 30 días contados a partir de la fecha de la factura.

Si, a cualquier momento y a su entera discreción, Colquímica Adhesives tiene dudas o preocupaciones justificadas sobre la situación financiera, la solvencia, la calidad crediticia o la capacidad de cumplir con sus obligaciones del cliente, Colquímica Adhesives puede negarse a realizar las entregas y puede rescindir el contrato/relación comercial, salvo si recibe un depósito u otra garantía adecuada, o un pago adelantado para el envío.

## **6.1. MÉTODOS DE PAGO**

Los pagos deben realizarse a través de transferencia bancaria a la cuenta indicada en cada factura, y la confirmación del pago debe enviarse a [colquimica@colquimica.pt](mailto:colquimica@colquimica.pt) o a [patricia.rodrigues@colquimica.pt](mailto:patricia.rodrigues@colquimica.pt). El cliente es responsable de todas las tasas de la tarjeta de crédito, del cambio de divisas, de la transferencia bancaria y de otras comisiones bancarias. El cliente no puede retener, compensar ni resarcir ningún importe debido a Colquímica Adhesives, independientemente de cualquier litigio que pueda surgir entre las partes. Colquímica Adhesives puede, a su entera discreción, aplicar los pagos del cliente a la factura más antigua primero y en el siguiente orden: costos acumulados, intereses acumulados, precio de los productos.

## **6.2. RETRASOS EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS**

A principios de cada mes se enviará a cada cliente y por correo electrónico o fax un extracto de cuenta con su saldo de cuenta corriente, incluidas las facturas vencidas y las que vencen ese mes, para la rectificación de posibles imprecisiones o errores, y para que la situación identificada pueda comprobarse y corregirse. Siempre que Colquímica Adhesives procesa un pedido de un cliente con facturas vencidas, su sistema informático bloquea automáticamente el envío de los bienes, y estos solo se pueden enviar con la autorización del jefe del departamento de crédito de Colquímica Adhesives. Los clientes deben mantener informada a Colquímica Adhesives sobre la dirección de correo electrónico de la persona responsable por los pagos, para que esta comunicación sea lo



más rápida y fácil posible. Si algún cliente no realiza los pagos debidos, entonces (i) se devengarán intereses a partir de la fecha de vencimiento del pago y hasta que el pago se reciba en su totalidad de, al menos, el 1,5 % al mes, o el valor máximo permitido por la ley aplicable; y (ii) Colquímica Adhesives podrá adoptar cualquiera de las medidas siguientes: (1) suspender el cumplimiento; (2) rescindir el contrato/relación comercial; (3) exigir al cliente el pago completo del precio del contrato y todos los intereses, honorarios, impuestos, cuotas y otros cargos inmediatamente; (4) adoptar cualquier otra medida o aplicar cualquier otro derecho o recurso. En la medida permitida por la ley aplicable, el cliente deberá reembolsar a Colquímica Adhesives todos los costes incurridos en la recaudación de cualquier pago atrasado o importes vencidos, incluidos los costes legales.

### **6.3. MODIFICACIÓN DE LAS FORMAS DE PAGO POR FALTA DE PAGO**

En el caso de sucesivos retrasos en el pago según las condiciones de crédito aprobadas (siendo un caso de pago atrasado suficiente), el departamento de crédito de Colquímica Adhesives puede suspender la aplicación de las condiciones de crédito y pago definidas.

En el caso de incumplimiento de pago continuado por parte del cliente, tras agotar todos los medios de negociación en el ámbito comercial, y en un plazo de ocho días a partir del envío de la comunicación formal al cliente para regularizar la situación, el departamento legal de Colquímica Adhesives se hará cargo del tema para su resolución legal.

Tras la resolución legal, y aunque se realice el pago de las antiguas facturas vencidas, la forma de pago del cliente se actualizará al pago anticipado.

## **7. RECLAMACIONES**

Todas las reclamaciones recibidas por Colquímica Adhesives están sujetas a un análisis y tratamiento formal de acuerdo con el Sistema de Calidad de Colquímica Adhesives.

Para el análisis de la reclamación recibida, el cliente debe: (i) describir el problema de la forma más detallada posible, indicando siempre la referencia del producto reclamado, el número del lote (según la descripción de la etiqueta del producto) y la cantidad en cuestión y (ii) cuando Colquímica Adhesives lo solicite, enviar muestras del supuesto producto defectuoso.

Colquímica Adhesives se compromete a contestar al cliente en un plazo de 48 horas, a partir de la recepción de la reclamación que incluya estos elementos, para informar que la reclamación se ha recibido y se va a analizar. Tras el análisis, Colquímica Adhesives enviará una respuesta informando sobre si se acepta o no la reclamación; si se acepta la reclamación, Colquímica Adhesives informará sobre la causa del problema y ofrecerá una solución lo antes posible.



## **7.1. RECLAMACIONES RELACIONADAS CON DAÑOS DURANTE EL TRANSPORTE**

El cliente debe comprobar las condiciones del embalaje de los bienes entregados en el momento de su recepción y, en el caso de que detecte algún problema, debe informar inmediatamente al transportista e indicar esta situación en el documento de entrega. La comunicación a Colquímica Adhesives debe realizarse dentro de un plazo máximo de 8 días tras la fecha de entrega, indicando el problema detectado y adjuntando una copia del documento de entrega.

## **8. DEVOLUCIÓN DE BIENES**

Colquímica Adhesives no aceptará ningún adhesivo devuelto por un cliente antes de analizar y confirmar la solicitud de devolución del cliente, que debe ser justificada y formalmente aprobada por Colquímica Adhesives.

### **8.1. DEVOLUCIÓN DE BIENES NO CONFORMES**

Después de una reclamación, y si Colquímica Adhesives confirma que el adhesivo no está conforme (de acuerdo con el procedimiento de reclamación mencionado anteriormente), esta puede aceptar su devolución y decidir sustituirlo o abonar el importe correspondiente pagado por el cliente.

En el caso de aceptación de la devolución y sustitución, Colquímica Adhesives recogerá el adhesivo en un plazo de una semana desde la fecha de aceptación. Colquímica Adhesives se hará cargo del transporte asociado a la recogida del adhesivo. En el caso de que decida abonar el importe pagado, emitirá una nota de crédito tras la recepción de los bienes devueltos en las instalaciones de Colquímica Adhesives.

### **8.2. DEVOLUCIONES COMERCIALES**

El cliente puede solicitar la devolución de un adhesivo por motivos comerciales (por ejemplo, en el caso de que este decida dejar de usarlo y tenga stock, en cuyo caso el cliente solicita la sustitución de este adhesivo por otro nuevo con mejor rendimiento). En estos casos, Colquímica Adhesives analizará el caso y decidirá si acepta o no la devolución. A pesar de lo anterior, Colquímica Adhesives no aceptará la devolución de lotes después de la fecha de caducidad de los mismos.

En los casos de devolución comercial autorizada, el cliente es responsable



por su realización y debe asumir todos los costes de transporte.

El importe que se abonará será decidido por Colquímica Adhesives, basado en el precio de venta en el momento de la venta inicial del adhesivo al cliente, aplicando los siguientes descuentos:

- Productos vendibles en perfectas condiciones de embalaje y dentro de su periodo de validez: hasta un 10 % (según lo definido por Colquímica Adhesives);
- Productos vendibles en los que es necesario un nuevo embalaje y dentro de su periodo de validez: 20 %;
- Productos no vendibles para recuperación: 50 %;
- Desechos: 0 % y puede cargarse el coste de la operación.

## 9. CONFIDENCIALIDAD

Colquímica Adhesives puede revelar a sus clientes información confidencial, como información de carácter organizativo, técnico, comercial y financiero, incluida, pero no limitada a, know-how, listas de productos, proveedores, materiales, máquinas, procesos y procedimientos, entre otra información transmitida o a la que tenga acceso en el ámbito de la relación comercial establecida. Esta información confidencial no se revelará a terceros sin el consentimiento previo por escrito de Colquímica Adhesives y el cliente al que se haya divulgado solo podrá usarla dentro del ámbito de la relación comercial establecida. Esta información confidencial solo se revelará sin el consentimiento previo por escrito de Colquímica Adhesives a los empleados, abogados, contables y otros asesores profesionales de los clientes, de forma confidencial, o en la medida exigida por la ley aplicable o por una sentencia judicial.

## 10. JURISDICCIÓN

Estas condiciones generales de venta deben regularse e interpretarse según la ley portuguesa. En el caso de acciones legales, las partes aceptan someterse a la exclusiva jurisdicción de los juzgados portugueses.

Última actualización: diciembre 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)

[WWW.COLQUIMICA.COM](http://WWW.COLQUIMICA.COM)