

Términos comerciales y Condiciones generales de entrega de Productos de SCHOTT ENVASES FARMACÉUTICOS SAS

Los siguientes lineamientos generales se aplican a todas las relaciones de negocio entre SCHOTT Envases Farmacéuticos SAS y sus clientes al momento de recibir una orden de compra.

1. **Aceptación de la orden de compra:** Esta explícitamente condicionada a la aceptación de la cotización, a la aprobación del (los) plano (s) y/o arte (s), las condiciones de pago, comerciales y técnicas en relación. Cualquier inconsistencia que tenga la orden de compra, los planos o los artes deberá ser aclarada por escrito.

El cliente asumirá los perjuicios, costos de correcciones y sanciones que ocasione la información incorrecta en la orden de compra, en el plano y artes aprobados.

En 24 horas SCHOTT le enviará al cliente un correo de acuso de recibido de la (s) orden (es) de compra (s).

2. **Condiciones de pago:** Según lo estipulado en la cotización y en nuestra política de cartera. El no cumplimiento de las obligaciones financieras genera bloqueo automático en nuestro sistema, restringiendo el ingreso de nuevas órdenes de compra y el despacho de materiales ya fabricados.
3. **Confirmación fecha de entrega:** Las fechas de entrega de los pedidos se confirmará por escrito (e-mail), dichas fechas se ajustarán al lead time que esté manejando SCHOTT en el momento de recibir la (s) orden(es) de compra. Si en **48 horas** no hemos recibido ningún comentario, el pedido se dará por aceptado al igual que la fecha de entrega o despacho.
4. **Modificaciones al pedido por parte del cliente:** Se puede realizar como mínimo 15 días antes de la fecha confirmada de entrega o de despacho y está sujeta a revisión de nuestro Depto. de Planeación, quién nos confirmará si el cambio es posible, según el estatus del pedido a la fecha de solicitud del cambio.
5. **Modificaciones a la fecha de entrega por parte de SCHOTT:** SCHOTT en su actuar buscará minimizar estas circunstancias y actuará con la mejor voluntad, pero caso se presente un retraso en la entrega será notificado por escrito con 48 horas antes de la fecha de despacho.
6. **Cancelación de órdenes de compra o pedidos confirmados:** Toda cancelación de pedidos confirmados, tendrá una sanción económica por concepto de las adquisiciones realizadas para su producción, valor que deberá ser asumido por el cliente.
7. **Condiciones de entrega de los productos:**

7.1 Toda entrega de producto estará acompañada de la siguiente documentación: Certificado de calidad, remisión, factura además de los requerimientos especiales de facturación y de calidad acordados entre las partes. Asimismo, una vez que haya sido despachada la documentación, la misma también podrá ser enviada por correo electrónico al Cliente a la dirección de correo electrónico que éste especifique.

7.2 La entrega se realizará de acuerdo al Incoterm acordado entre las partes y en el lugar de entrega relacionado en la OC y/o notificado por el cliente, además de cumplir con la fecha de compromiso anunciada. Se debe tener en cuenta el horario de atención del cliente para esta actividad.

Si el cliente requiere cambiar el lugar de entrega inicialmente solicitado y el nuevo destino implique ajustes adicionales en el valor del flete contemplado en la cotización, su viabilidad será revisado por ambas partes y de ser aceptado, el precio será actualizado en la OC.

Para las entregas bajo condiciones EXW – EXWORKS, el cliente debe detallar en la OC si el material será recogido para embarque aéreo, marítimo o terrestre. De esta información dependerá la configuración final del empaque.

Para las entregas que son responsabilidad de SCHOTT, los daños ocasionados por concepto de transporte serán asumidos por SCHOTT. Caso contrario, el cliente lo asumirá.

7.3 Caso tal al momento de la entrega del material el cliente se declare impedido de recibirlo y no haya notificado previamente a SCHOTT de esta eventualidad, los costos de devolución del material a las instalaciones de SCHOTT deberán ser asumidos por el cliente y luego SCHOTT reprogramará la entrega en acuerdo con el cliente. Lo anterior no podrá ser considerado como incumplimiento en la entrega por parte de SCHOTT al igual que cualquier circunstancia que pueda ser considerada como fortuita (calamidades, fuerza mayor, etc).

7.4 El cliente realizará una inspección inicial de los productos, del empaque y en algunos casos un muestreo aleatorio para dar como recibido el material en sus instalaciones. Caso que el cliente manifieste inconformidad al momento de la recepción del material, deberá notificarlo en un plazo no mayor a 30 días calendario.

7.5 Si el cliente solicita postergar la fecha de entrega del producto debido a cualquier eventualidad cuando el producto ya se encuentre fabricado y disponible en las instalaciones de SCHOTT conforme la fecha de entrega acordada, SCHOTT estará en capacidad de almacenar el producto en su bodega por un tiempo máximo de 30 días calendario. Luego de cumplido este tiempo se generará el cobro por concepto de almacenamiento y no podrá exceder los 3 meses.

8. Reclamos y/o quejas de calidad

8.1 Al momento del cliente reportar una queja y/o reclamo debe suministrar a SCHOTT un informe oficial donde se detalle la siguiente información para la trazabilidad del producto y análisis de calidad:

- a) Orden de Compra del cliente
- b) Número de lote de producción de SCHOTT (O.P)
- c) Cantidad de productos con el hallazgo
- d) Etapa del proceso donde se encontró los hallazgos
- e) Fotos del producto no conforme
- f) Muestras físicas del producto no conforme

**Esta información debe ser enviada al Departamento Comercial: Servicio al cliente (ventas.ppc@schott.com) y al ejecutivo de cuenta.

8.2 SCHOTT brindará una primera respuesta de recibida la información en un plazo no mayor a 48 horas. El reporte final de calidad donde se detallan las acciones de mejora será enviado en máximo 10 días hábiles después de recibida toda la información.

8.3 En caso de reclamos económicos SCHOTT responderá únicamente por el valor de los envases involucrados. Caso tal se acuerde la reposición física de los envases, estas unidades se programarán de carácter prioritario.

9. Obligaciones del Cliente

9.1 El cliente deberá la OC detallando el material que requiere (cantidad, producto, precio, lugar de entrega, tiempo requerido, etc)

9.2 La responsabilidad de guarda y custodia de los Productos por SCHOTT cesa al momento de la puesta a disposición de los mismos al Cliente.

9.3 El cliente deberá pagar oportunamente las obligaciones financieras incurridas con SCHOTT en los términos de pago acordados. De lo contrario se aplicará los parámetros de la política de cartera y a su vez SCHOTT se reservará el derecho de entregar el material.

9.4 Informar a SCHOTT sobre su nivel de satisfacción del producto y servicio suministrado

10. Obligaciones de SCHOTT

10.1 Suministrar los materiales de conformidad con las especificaciones técnicas aprobadas por el cliente, en concordancia con las órdenes de compra emitidas por el cliente.

10.2 Ninguna OC podrá ser modificada sin la aprobación escrita del cliente.

10.3 Actuar en cumplimiento de las máximas condiciones de calidad.

10.4 Confirmar la fecha de entrega de manera escrita indicando la fecha, descripción del producto, número de orden de compra del cliente y la cantidad.

11. Alcance de la responsabilidad

SCHOTT responderá caso tal el cliente reporte la no funcionalidad del producto en su línea de llenado a causa del no cumplimiento de las especificaciones técnicas aprobadas. Lo anterior deberá ser en un plazo no mayor a 12 meses de entregado el producto.

En ningún caso SCHOTT responderá ante ningún tercero por pérdidas y/o daños directos y/o indirectos que pudiesen padecer como consecuencia del suministro del producto.

12. Protocolo de comunicaciones

Con el objetivo de agilizar la comunicación y flujo de la información del negocio, se acuerda entre las partes que será de manera escrita, clara y precisa. Todo se canalizará a través del departamento comercial (customer services, ejecutiva (o) de cuenta y/o gerente comercial).

13. Garantías y alcance de responsabilidad.

SCHOTT no asume ninguna otra obligación ni otorga ninguna otra garantía más que las especificadas expresamente en los presentes Términos y en el contrato entre las Partes, si lo hubiera, y/o en los documentos técnicos aprobados.

En ningún caso SCHOTT responderá ante el Cliente ni ante ningún tercero por pérdidas y/o daños directos y/o indirectos que pudiesen padecer como consecuencia del suministro del Producto, tales como, indicándose de forma ilustrativa pero no limitativa, interrupción o pérdida de producción, lucro cesante y otros daños patrimoniales y/o personales del Cliente o a terceros.

14. Condiciones de Exportación

La venta, reventa y/o cualquier otra forma de distribución y/o comercialización de los Productos puede estar sujeta a las leyes de control de exportación de la República de Colombia.

SCHOTT prohíbe la reventa de sus Productos a países que sufran embargos y/o a personas o individuos que utilicen o podrían utilizar los Productos con fines militares, o para la construcción de armas nucleares, biológicas y/o químicas o en tecnología nuclear.

En dicho sentido el Cliente:

- asegura que los Productos no serán suministrados directa o indirectamente a países que prohíben o limitan la importación de los Productos.
- se compromete a obtener los permisos necesarios para poder exportar o importar los Productos.

15. Confidencialidad

Tanto SCHOTT como el cliente acuerdan que cualquier información (planos, artes, correos, bosquejos, etc) intercambiada, facilitada o creada entre ellas será mantenida en estricta confidencialidad y reserva a excepción de cuando la misma sea de dominio público o deje de ser confidencial por ser revelada por el propietario.


SCHOTT garantiza que la información suministrada por sus clientes es utilizada para la elaboración y desarrollo de productos, la cual debe ser cuidada y salvaguardada para el uso único con el que fue compartido.

16. Propiedad Intelectual

Las marcas de SCHOTT se encuentran registradas y protegidas por derechos de propiedad intelectual. Queda prohibida su reproducción y/o utilización sin la expresa autorización de SCHOTT. Las marcas y los signos distintivos corresponden a SCHOTT y en tal sentido constituyen obras protegidas por la legislación de propiedad intelectual vigente.

Anexo I Acceptable Quality Levels (AQL)

SCHOTT		LISTADO DE DEFECTOS - AMPOLLAS -	
PDC 02-03		Nivel de muestreo según Norma ISO 2859	
		V: 07	
01 - Boca		AQL	
0101	Boca deformada (ovaleada - cóncava - aflojada - mal cortada)	2.5	
0102	Mancha por roce en la boca	2.5	
0103	Boca rota	0.65	
0104	Mancha en la boca	4.0	
0105	Fisura en la boca	0.01	
0106	Rebabe en la boca (o gota de vidrio)	0.65	
02 - Cafa		AQL	
0201	Cafa deformada	0.65	
0202	Mancha de roce en la cafa (raya)	0.65	
0203	Cafa desplazada	0.65	
0204	Mancha no removible en la cafa	0.65	
0205	Mancha removible (suciedad) en la cafa	4.0	
0206	Fisura en la cafa	0.01	
0207	Mancha de pintura en la cafa	0.65	
03 - Globo		AQL	
0301	Globo deformado	2.5	
0302	Mancha de roce en el globo (raya)	0.65	
0303	Mancha no removible en el globo	0.65	
0304	Mancha removible en el globo	4.0	
0305	Fisura en el globo	0.01	
0306	Mancha de pintura en el globo	0.65	
04 - Estrangulación		AQL	
0401	Estrangulación deformada (retorcida)	0.65	
0402	Mancha no removible en la estrangulación	0.65	
0403	Mancha removible en la estrangulación	4.0	
0404	Mancha de pintura en la estrangulación	0.65	
05 - Hombro		AQL	
0501	Hombro deformado	2.5	
0502	Mancha de roce en el hombro (raya)	2.5	
0503	Mancha no removible en el hombro	0.65	
0504	Mancha removible en el hombro	4.0	
0505	Fisura en el hombro	0.01	
0506	Mancha de pintura en el hombro	0.65	
06 - Cuerpo		AQL	
0601	Mancha de roce en el cuerpo (raya)	2.5	
0602	Mancha no removible en el cuerpo	0.65	
0603	Mancha removible en el cuerpo	4.0	
0604	Fisura en el cuerpo	0.01	
0605	Mancha de pintura en el cuerpo	0.65	
07 - Fondo		AQL	
0701	Fondo deformado	0.04	
0702	Aspelle sin fondo	0.04	
0703	Fondo cóncavo	0.04	
0704	Mancha no removible en el fondo	0.65	
0705	Mancha removible en el fondo	4.0	
0707	Fisura en el fondo	0.01	
0708	Fondo torcido	0.65	
0709	Fondo ondulado	0.65	
0710	Fondo inestable (bailarín)	0.65	
0711	Burbujas en Fondo	0.04	
0712	Fondos con Marcas	2.5	
0713	Fondo mal cortado	0.04	
0714	Fondo Hundidos	2.5	
08 - Anillo de identificación		AQL	
0801	Altura de aro fuera de la especificación	0.65	
0802	Sin aro	0.04	
0803	Aro despolvo	2.5	
0804	Color del aro no corresponde	0.04	
0805	Aro cortado	0.65	
0806	Aro sin vitrificar (se sale)	0.04	
0807	Aro doble	0.65	
0808	Color del aro (claroscuro)	2.5	
0809	Aro hervido	0.65	
0810	Aro con cola	2.5	
0811	Aro tocado	2.5	
09 - Aro de corte		AQL	
0901	Altura de aro fuera de la especificación	0.65	
0902	Sin aro	0.04	
0903	Aro despolvo	2.5	
0904	Color del aro no corresponde	0.04	
0905	Aro cortado	0.65	
0906	Aro sin vitrificar (se sale)	0.04	
0907	Aro doble	0.65	
0908	Color del aro (claroscuro)	2.5	
0909	Aro hervido	0.65	
0910	Aro con cola	2.5	
0911	Aro tocado	2.5	
0912	Ruptura de aro con defecto (Particulado de vidrio / rajaduras)	0.65	
10 - DECORADO		AQL	
1001	Altura del decorado fuera de especificación	0.65	
1002	Sin decorado	0.01	
1003	Decorado torcido (Legible)	2.5	
1004	Decorado tocado	0.65	
1005	Decorado incorpado	0.04	
1006	Decorado con puntas	4.0	
1007	Decorado sin vitrificar	0.04	
1008	Decorado sombreado	0.04	
1009	Color de decorado (mas claroscuro)	2.5	
1010	Pantalla pinchada	4.0	
1011	Decorado cargado	2.5	
1012	Decorado torcido	4.0	
1013	Decorado ilegible	0.65	
1014	Banda flogo Defectuoso	2.5	
11 - OPC		AQL	
1101	Punto OPC despolvo (ovaleado - tallado - tocado)	2.5	
1102	Sin OPC	0.04	
1103	Sin cante	0.01	
1105	Corte chico / corte pronunciado	0.65	
1106	Corte oscuro	4.0	
1107	Diámetro del punto OPC	4.0	
1108	Punto OPC sin vitrificar	0.04	
1109	Punto doble	0.65	
1110	Corte doble	0.65	
1111	Corte o Punto fuera de lugar - No Alineado	0.65	
1112	Corte con fisura	0.04	
12 - DIMENSIONAL		AQL	
1201	Altura total	0.65	
1202	Altura del cuerpo	0.65	
1203	Altura de diene	0.65	
1204	Diámetro para el corte (Marzocchi)	0.65	
1205	Diámetro del globo	0.65	
1206	Diámetro de boca	0.65	
1207	Diámetro del cuerpo	0.65	
1208	Diámetro de la estrangulación	0.65	
1209	Diámetro de la cafa	0.65	
1210	Espesor de la boca (Bombé)	0.65	
1211	Espesor del cuerpo	0.65	
1212	Espesor de la estrangulación	0.65	
1213	Espesor del fondo	0.65	
1214	Espesor de la cafa	0.65	
1215	Excentricidad de la cafa (cafa torcida)	0.65	
1216	Excentricidad del fondo (fondo torcido)	0.65	
1216	Concevidad del fondo	0.65	
1217	Altura de estrangulación	0.65	
13 - General		AQL	
1301	Vidrio dentro de la ampolla	0.04	
1302	Alcalinidad	0.65	
1303	Presión interna (Marzocchi)	0.04	
1304	Fuerza de ruptura fuera de especificación	0.65	
1305	Error en la documentación	0.01	
1306	Defecto en el tubo de vidrio	0.04	
1307	Liberación de Calidad	0.65	
1308	Mezcla de productos	0.01	
1309	Color del vidrio	0.01	
1310	Sin tratamiento	0.01	
14 - EMBALAJE		AQL	
1401	Tipo de embalaje incorrecto	0.01	
1402	Cantidad de ampollas por caja/termo	0.65	
1403	Etiquetas erradas	2.5	
1404	Etiquado incorrecto	2.5	
1405	Termos abiertos	0.65	
1406	Número de termos totales	0.04	
1407	Termos con vidrio	0.01	

	LISTADO DE AQLs PARA VIALES	
	FCC U4-U3 Nivel de muestreo según Norma ISO 2859	V.07

21-Boca		AQL
2101	Boca deformada (ovalada)	2.5
2102	Marcas por roce en la boca	2.5
2103	Boca rota	0.01
2104	Mancha en la boca	4.0
2105	Fisura en la boca	0.01
2106	Boca Cascada	0.01
2107	Desprendimiento de Boca	0.01
2108	Boca inestable	0.65
2109	Burbujas en Boca	0.65
2110	Huellas en Boca	2.5
2111	Hilo de vidrio en la boca	0.65

22 - Virola		AQL
2201	Virola Incumplida (falta de vidrio)	0.04
2202	Marcas en la Virola (rayas profundas)	0.65
2203	Fisuras en la virola	0.01
2204	Mancha no removible en la virola	0.65
2205	Mancha removible en la virola	4.0
2206	Virola cascada	0.01
2207	Sin anclaje	0.01
2208	Anclaje deformado	0.65

23 - Cuello		AQL
2301	Cuello deformado (arrugado - ovalado)	2.5
2302	Marcas en el cuello (rayas)	0.65
2303	Mancha no removible en el cuello	0.65
2304	Mancha removible en el cuello	4.0
2305	Fisuras en el cuello	0.01
2306	Sobre vidrio en cuello	0.65
2307	Estrias en el cuello	2.5
2308	Hilos de vidrio en el cuello	0.65

24 - Hombro		AQL
2401	Hombro deformado	2.5
2402	Marcas (rayas) en el hombro	0.65
2403	Mancha no removible en el hombro	0.65
2404	Mancha removible en el hombro	4.0
2405	Hombro desparejo	0.65
2406	Hombro contraído	0.01

25 - Cuerpo		AQL
2501	Marcas (rayas) en el cuerpo	0.65
2502	Mancha no removible en el cuerpo	0.65
2503	Mancha removible en el cuerpo	4.0
2504	Fisura en el cuerpo	0.01
2505	Mancha de pintura en el cuerpo	0.65

26 - Fondo		AQL
2601	Fondo deformado	0.04
2602	Viales sin fondo	0.01
2603	Fondo convexo	0.04
2604	Mancha no removible en el fondo	0.65
2605	Mancha removible en el fondo	4.0
2606	Fisura en el fondo	0.01
2607	Fondo torcido	0.65
2608	Fondo ondulado	0.65
2609	Fondo inestable (bailarín)	0.65
2610	Burbujas e/Fondo	0.04
2612	Fondos con Marcas	2.5
2613	Fondos mal cortados	0.04
2612	Fondos Hundidos	2.5

27 Decorado		AQL
2701	Altura del decorado fuera de especificación	0.65
2702	Sin decorado	0.01
2703	Decorado borroso (Legible)	2.5
2704	Decorado tocado	0.65
2705	Decorado incorrecto	0.01
2706	Decorado con puntos	4.0
2707	Decorado sin vitrificar	0.01
2708	Decorado sombreado	0.04
2709	Color de decorado (mas claro/oscuero)	2.5
2710	Pantalla pinchada	4.0
2711	Decorado cargado	2.5
2712	Decorado torcido	4.0
2713	Decorado ilegible	0.65
2714	Banda /Logo Defectuoso	2.5

28 -Dimensional		AQL
2801	Altura total	0.65
2802	Altura del cuerpo	0.65
2803	Altura de Virola	0.65
2804	Altura de Cuello - Virola	0.65
2805	Diámetro externo de boca	0.65
2806	Diámetro interno de boca	0.65
2807	Diámetro de cuello	0.65
2808	Diámetro de cuerpo	0.65
2809	Espesor del cuerpo	0.65
2810	Espesor del fondo	0.65
2811	Excentricidad del fondo (fondo torcido)	0.65
2812	Concavidad del fondo	0.65

29 - General		AQL
2901	Vidrio dentro del frasco	0.04
2902	Alcalinidad	0.65
2903	Error en la documentación	0.01
2904	Defecto en el tubo de vidrio	0.04
2905	Liberación de Calidad	0.01
2906	Mezcla de productos	0.01
2907	Color del vidrio	0.01
2908	Sin tratamientos	0.01
2909	Frasco con tensiones	0.65

30 - Embalaje		AQL
3001	Tipo de embalaje incorrecto	0.01
3002	Cantidad de viales por caja/termo	0.65
3003	Etiquetas erradas	2.5
3004	Estibado incorrecto	2.5
3005	Termos abiertos	0.65
3006	Número de termos totales	0.04
3007	Termos con vidrio	0.01