



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES COMERCIALES**

### **1. CONDICIONES COMERCIALES**

Estos Términos Comerciales hacen parte integral de los Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web de Ferrero Machines S.A.S. y se aplican a todas las transacciones de compraventa realizadas directamente a través de nuestros canales oficiales: sitio web y asesores comerciales. No se extienden a operaciones realizadas mediante terceros y/o distribuidores no certificados o no autorizados, salvo pacto expreso con Ferrero Machines S.A.S.

### **2. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS**

El portafolio de productos y servicios (en adelante los Productos) disponibles a través del Sitio Web y/o de catálogos o portafolios digitales, corresponde a una selección especial de referencias que no necesariamente coincide con el portafolio de la Tienda Física de Ferrero Machines S.A.S.

Los contenidos del Sitio Web, catálogos o portafolios digitales relativos a Productos, tales como especificaciones, características y fotografías son de carácter orientativo y podrían, en ocasiones, mostrar información provisional.

Los equipos podrán ser personalizados por medio del diseño a medida de los moldes para corte y sellado. Para tener información específica de los Productos que desee adquirir, deberá realizar una cotización formal a través de uno de nuestros asesores comerciales especializados.

### **3. PRECIOS Y DISPONIBILIDAD**

Los precios y disponibilidad de los Productos son de carácter variable, y se tomarán en cuenta los precios informados en la cotización formal por el plazo máximo pactado en la misma (vigencia de la propuesta), así mismo, se les informa a los clientes que el plazo para entrega inicialmente pactado en la negociación podría experimentar cambios sujetos a la disponibilidad de insumos, levantamiento de requerimientos de accesorios o productos, tiempos de fabricación, entre otros.

Cualquier accesorio no especificado en la descripción de la propuesta, sumará un valor adicional el cual será asignado en el momento de su solicitud.

Los desarrollos o modificaciones especiales de los Productos pueden generar un costo adicional el cual será asignado al momento de la solicitud.

La demora en el levantamiento de requerimientos de accesorios o productos personalizados por parte del cliente puede generar cambios en los plazos de entrega.

Los precios ofertados en la propuesta comercial no incluyen costos de transporte, embalaje o impuestos de ingreso de mercancía a otros países, así como tampoco instalaciones o capacitaciones en sitio.

#### **4. MODALIDAD DE PAGO**

El pago de los Productos es anticipado de la siguiente manera:

- (a) 60% del valor al momento de confirmar la compra.
- (b) 40% restante en la 3ra semana de recibida la orden de fabricación, antes de la entrega de los Productos.

En caso de incumplimiento en el cronograma de pagos, Ferrero Machines S.A.S. podrá suspender la fabricación o entrega de los Productos sin que esto implique incumplimiento contractual por parte de Ferrero Machines S.A.S. lo cual será notificado al cliente con anticipación. Esto incluye también el respectivo cobro de intereses de mora y honorarios por cobro pre jurídico según sea el caso.

#### **5. PRECIOS DE EQUIPOS EXPORTADOS**

Los Productos que tengan como destino final otros países, serán cotizados y facturados en dólares para efectos de legalizaciones y trámites de exportación. Estos precios NO incluyen costos de transporte, huacales para protección, así mismo, el cliente será el único responsable de los costos relacionados con impuestos, aranceles y tasas en el país de destino, los cuales serán notificados por las autoridades locales.

#### **6. TIEMPO DE FABRICACIÓN**

El tiempo de fabricación de los Productos será comunicado en la propuesta comercial. Este periodo puede sufrir modificaciones por temas de carácter externo, las cuales serán informadas al cliente sin que afecte los costos base de los Productos.

## 7. TIEMPO PROMEDIO DE ENTREGA EN DESTINO

El tiempo promedio de entrega en destino de los Productos puede verse afectado por procesos de importación, aduanas en destino o transportadoras, los cuales no son de manejo ni responsabilidad de Ferrero Machines S.A.S.

## 8. PROMOCIONES Y OFERTAS

Las promociones y/u ofertas comunicadas con posterioridad a la aceptación de la propuesta comercial, no son de carácter retroactivo, en todo caso, se mantendrán los precios pactados inicialmente.

## 9. ADECUACIÓN DE INSUMOS PARA EL USO ÓPTIMO DE LAS MÁQUINAS

Dado que las máquinas son equipos tecnológicos de alto desempeño diseñados para automatizar la producción de alimentos, es importante tener en cuenta que los insumos, como la masa y los rellenos, pueden comportarse de manera diferente en un proceso de elaboración automática en comparación con la elaboración manual.

### 9.1. Condiciones de adecuación de insumos.

#### 9.1.1. Compatibilidad de la Masa en la línea Patty Maker.

La línea Patty Maker ha sido diseñada para operar con masa de maíz dentado/trillado, bien sea maíz cocinado o a base de harina de maíz de esta especie; con una tasa de absorción de agua entre 2,4 y 2,7 kilogramos de masa por cada kilogramo de maíz, y entre 2,2 y 2,4 kilogramos de masa por cada kilogramo de harina de maíz. Así mismo debe contar con un nivel de tenacidad suficiente como para resistir el estiramiento o la deformación en la manipulación.

La tenacidad de la masa puede ser comprobada mediante la elaboración de una superficie de masa laminada al calibre deseado y sosteniéndose en las manos desde un extremo de la masa sin que esta se rompa por al menos 10 segundos.

Para masas a base de una especie de maíz diferente o con una tasa de absorción diferente, el desempeño de la masa sobre la máquina podría ser distinto del ideal. Es posible que el cliente deba acondicionar su insumo para garantizar que las características de su masa sean lo más cercanas posible a las descritas anteriormente. **En caso de que la masa no sea preparada por el cliente, este debe asegurarse que la masa de su proveedor cumpla con las características mencionadas anteriormente.**

La línea Patty Maker también puede operar con masa de harina de trigo y/u hojaldre previa revisión y asesoría por parte de nuestros profesionales. **Por favor asegúrese de consultar suficientemente la compatibilidad antes de tomar una decisión de compra. No se garantiza su compatibilidad sin el asesoramiento y sin las pruebas necesarias.**

En caso de que el cliente lo requiera, el equipo de soporte técnico podrá brindar acompañamiento para el acondicionamiento de su masa hasta donde sus insumos

lo permitan, sin ser responsabilidad de estos el aseguramiento de las condiciones ideales mencionadas.

### **9.1.2. Compatibilidad de la Masa con el Doblador.**

**Por favor consultar en la página web los Términos y Condiciones Comerciales de los Dobladores.**

### **9.1.3. Compatibilidad del Relleno en la línea Patty Maker.**

#### **9.1.3.1. Dosificación manual**

Para la dosificación manual del relleno, el insumo podrá tener una textura semisólida, granulada o cremosa, de tal manera que al disponerlo sobre la lámina de masa este permanezca estable en su ubicación sin regarse o expandirse, al punto que no se pueda contener dentro del molde requerido por el cliente.

#### **9.1.3.2. Dosificación automática.**

**Por favor consultar en la página web los Términos y Condiciones Comerciales de los Dosificadores.**

### **9.2. Adaptación y ajustes técnicos.**

Ferrero Machines S.A.S. ofrece soporte técnico para la adecuación de insumos específicos, lo que incluye sugerencias para la modificación de recetas o la proporción de ingredientes. Sin embargo, es responsabilidad del cliente adaptar las características de sus insumos según las recomendaciones proporcionadas para un funcionamiento óptimo. **Lo anterior no significa en ninguna circunstancia la responsabilidad de Ferrero Machines S.A.S. sobre recetas y preparaciones.**

## **10. LIMITACIÓN DE GARANTÍA.**

La garantía de los Productos cubre únicamente el funcionamiento mecánico y/o electrónico del equipo bajo condiciones adecuadas de los insumos. Si los insumos utilizados no cumplen con las recomendaciones técnicas dadas, Ferrero Machines S.A.S. no se hace responsable de fallos operativos derivados de esta incompatibilidad. **Por favor consultar los términos y condiciones de garantías de los Productos.**

## **11. ASESORÍA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN.**

Ferrero Machines S.A.S. proporciona capacitación inicial sobre la adecuación de insumos y el funcionamiento de la máquina. Esta capacitación incluye orientación sobre cómo lograr el mejor rendimiento con distintos tipos de masa y relleno.

## **12. SOPORTE TÉCNICO REMOTO.**

Ferrero Machines S.A.S. dispone para sus clientes el servicio de soporte técnico de forma remota en caso de instalación y/o cambio de repuestos y/o accesorios de Los Productos, con la intención de evitarle al cliente los costos de traslado de la máquina, de mano de obra de un técnico en sitio, y las pérdidas por paradas prolongadas de Los Productos.

Para acceder a este servicio Los Productos deben cumplir con los términos y condiciones de garantía, se debe contactar por medio de nuestras líneas de atención al cliente vía whatsapp al número +573122668458 opción 2 y/o al correo electrónico [servicioalcliente@ferrero-machines.com](mailto:servicioalcliente@ferrero-machines.com) y agendar el servicio conforme a la disponibilidad del equipo técnico.

## **13. CAMBIO DE CONDICIONES POR CAMBIOS EN EL PEDIDO INICIAL.**

Las modificaciones en el pedido durante el transcurso de fabricación pueden generar un cambio en tarifas y tiempo adicional en la entrega, los cuales serán informados al momento de su solicitud.

## **14. CIERRE DOCUMENTAL Y ECONÓMICO.**

El cliente debe entregar la documentación (Documentos de identificación de persona natural o jurídica) requerida en un plazo máximo de 5 días hábiles después de la confirmación del pedido. El incumplimiento de este plazo podría retrasar el cronograma de fabricación y entrega.

En la tercera semana, el cliente debe consignar lo correspondiente a saldos pendientes.

## **15. FACTURACIÓN.**

El cliente debe suministrar datos y documentos requeridos para facturación, sea persona natural o jurídica.

**Una vez se genere la factura no se realizan modificaciones.**

### **15.1. Venta Nacional.**

#### **15.1.1. Persona Natural.**

Documento de identidad, RUT, datos de domicilio, correo electrónico, teléfono de contacto y datos para despacho incluidos los datos del receptor de la mercancía (si requiere enviarse).

#### **15.1.2. Persona Jurídica.**

Documento de identidad de la empresa y documento de identidad de representante legal, datos de domicilio, correo de facturación electrónica, teléfono de contacto y

datos para despacho incluidos los datos del receptor de la mercancía (si es un tercero).

## **15.2. Venta Internacional.**

Si el destino final es en el extranjero, el pago y la facturación será en moneda extranjera. El pago se realizará por medio de transferencia internacional tipo SWIFT desde un banco en el extranjero.

### **15.2.1. Persona natural.**

Los documentos requeridos son: documento de identidad válido en el país destino, sea SSC, DNI o el que aplique, datos de domicilio, correo electrónico, teléfono de contacto y datos para despacho incluidos los datos del receptor de la mercancía (si es un tercero).

### **15.2.2. Persona jurídica.**

Los documentos requeridos son; documento de identidad de la empresa válido para realizar la importación en destino, datos de domicilio, correo electrónico, teléfono de contacto y datos para despacho incluidos los datos del receptor de la mercancía (si es un tercero).

## **16. ENTREGA DE LOS PRODUCTOS.**

La entrega de los Productos puede ser de tres formas, según la elección del cliente, y según si es venta nacional o internacional, descritas a continuación:

### **16.1. Venta nacional.**

#### **16.1.1. Cliente titular de la factura recoge en sede Ferrero Machines S.A.S.:**

- (a) Los Productos serán entregados en las instalaciones de Ferrero Machines S.A.S.
- (b) Programar por lo menos con 5 días de anticipación la recogida de los Productos, también confirmar si necesita el material de protección (Este material tiene costo adicional a la factura).
- (c) Costo de bodegaje, si pasados 5 días desde que se informó al cliente para la entrega en instalaciones este no se ha sido retirado, se cobrará un valor adicional de bodegaje de los Productos.

#### **16.1.2. Cliente recoge a través de un tercero o transportadora:**

- (a) Los Productos serán entregados en las instalaciones de Ferrero Machines S.A.S.
- (b) Programar por lo menos con 5 días de anticipación la recogida de los Productos, también confirmar si necesita el material de protección (Este material tiene costo adicional a la factura).
- (c) El cliente debe adjuntar una carta de autorización, especificando los datos de la transportadora encargada o del tercero encargado de llevar los Productos al lugar de destino junto con la guía de recolección emitida por la transportadora.
- (d) Al momento de recibir los Productos, se deberá firmar un acta de entrega.

- (e) Ferrero Machines S.A.S. no será responsable por daños ocasionados durante el transporte.

### **16.1.3. Transporte coordinado por mandato expreso del cliente a Ferrero Machines S.A.S.**

- (a) El cliente actuando en calidad de mandante encarga a Ferrero Machines S.A.S. en calidad de mandatario, el envío de los Productos, por cuenta y riesgo del mandante.
- (b) El mandatario, ofrecerá al mandante tres opciones de transportadora distintas para el envío de los Productos. El mandante seleccionará bajo su propia cuenta y riesgo.
- (c) El mandante debe asumir los costos del envío que deberán ser consignados a Ferrero Machines S.A.S.
- (d) El mandante transfiere el dinero al mandatario correspondiente a: material de protección, póliza de los Productos y transporte de los Productos desde la fábrica de Ferrero Machines S.A.S. hasta el lugar de destino escogido por el mandante, sin incluir costos de tarifas del transportador o del proceso que no se encuentren acá especificadas.
- (e) El tiempo de tránsito desde el momento que los Productos salen de la empresa hasta el punto de entrega final, está sujeto las condiciones del transportista. **No están bajo responsabilidad del mandatario.**
- (f) El servicio de transporte no hace parte de los Productos y/o servicios prestados por Ferrero Machines S.A.S., estos serán contratados a través de agentes de transportes certificados; Ferrero Machines S.A.S. solo actúa como mandatario en el proceso de contratación, pero no es responsable por la prestación o condiciones de dichos servicios.
- (g) En caso de daños ocasionados durante el transporte, el agente de transporte contará con una póliza la cual será activada en cada caso, esta póliza está sujeta a términos y condiciones del agente de transporte y debe pasar por un proceso de autorización para hacerse efectiva, dicho proceso es de manejo exclusivo del agente y no del mandatario. Esta póliza cubre únicamente los Productos y el flete.

## **16.2. Venta internacional.**

### **16.2.1. Exportación coordinada por mandato expreso del cliente a Ferrero Machines S.A.S.**

- (a) El cliente actuando en calidad de mandante encarga a Ferrero Machines S.A.S. en calidad de mandatario, el envío internacional de los Productos, por cuenta y riesgo del mandante.
- (b) El mandatario, ofrecerá al mandante tres opciones de transportadora distintas para el envío de los Productos. El mandante seleccionará bajo su propia cuenta y riesgo.
- (c) El mandante debe asumir los costos del envío que deberán ser consignados a Ferrero Machines S.A.S.
- (d) El mandante transfiere el dinero al mandatario correspondiente a: material de protección, póliza de los Productos y transporte de los Productos desde la fábrica de Ferrero Machines S.A.S. hasta el lugar de destino escogido por el mandante, sin incluir costos de nacionalización tales como aranceles, impuestos u otras tarifas del transportador o del proceso que no se encuentren acá especificadas.
- (e) Todos los costos de nacionalización y adicionales deben ser pagadas por el mandante en el destino.

- (f) El mandante se compromete a la entrega de documentos de identificación (Persona natural o jurídica) IRS, SSC, CIF, RUA, NIF, etc.
- (g) Para algunos casos se requiere el diligenciamiento del formato POA (*Power of Attorney*) u otros que el país de destino solicite.
- (h) El mandante debe asumir los impuestos y aranceles sujetos a las normas de cada país, el cual le es notificado por aduanas en destino.
- (i) Es responsabilidad del mandante obtener el contacto de un agente aduanero en destinos donde la transportadora seleccionada por el mandante no tenga presencia.
- (j) El mandante es responsable de dar respuesta oportuna al agente aduanero de la transportadora en caso de requerir información o documentación adicional. Tenga en cuenta que las autoridades en destino están en la libertad de solicitar documentación o información adicional para permitir el ingreso de los Productos. Si esta no se suministra a tiempo, las autoridades en destino pueden rechazar el ingreso por lo que se generan costos de retorno, bodegaje, costos administrativos y reexpedición adicionales por parte de la transportadora al mandante.
- (k) El tiempo de tránsito desde el momento que los Productos salen de la empresa hasta el punto de entrega final, está sujeto a condiciones de transporte, procesos de aduana, entre otros. No están bajo responsabilidad del mandatario.
- (l) El servicio de transporte no hace parte de los Productos y/o servicios prestados por Ferrero Machines S.A.S., estos serán contratados a través de agentes de transportes certificados; Ferrero Machines S.A.S. solo actúa como mandatario en el proceso de contratación, pero no es responsable por la prestación o condiciones de dichos servicios.
- (m) En caso de daños ocasionados durante el transporte, el agente de transporte contará con una póliza la cual será activada en cada caso, esta póliza está sujeta a términos y condiciones del agente de transporte y debe pasar por un proceso de autorización para hacerse efectiva, dicho proceso es de manejo exclusivo del agente y no del mandatario. Esta póliza cubre únicamente los Productos y el flete.

## **17. ACEPTACIÓN.**

Las partes entienden que los presentes términos y condiciones se enmarcan en el marco normativo colombiano y que en caso de controversia esta se decidirá por los jueces de Colombia y por las leyes de este territorio.

El cliente declara, manifiesta y expresa que está informado, que entiende y que acepta incondicionalmente los presentes Términos y Condiciones Comerciales, así como los Términos y Condiciones de Garantía de Los Productos, los Términos y Condiciones de Garantía de los Dobladores, los Términos y Condiciones de Garantía de los Dosificadores y las responsabilidades y obligaciones asociadas a la(s) oferta(s) comercial(es) que se le presenta(n).