



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y POLÍTICA DE GARANTÍAS – DYCSA

Código documento: PG/GC-01

Versión	Fecha	Cambios	
		Numeral	Descripción
01	30/07/2026	N/A	Documento inicial

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>ORIGINAL APROBADO</i>	<i>ORIGINAL APROBADO</i>	<i>ORIGINAL APROBADO</i>
Chistian Parra	Alexandra Argüello P	Lizbet Zárrate Díaz
Gerente Comercial	Gestión Calidad	Gerencia Administrativa Financiera y Contable



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y POLÍTICA DE GARANTÍAS – DYCSA

Código	PG/GC-01
Versión	1
Vigencia	30/07/2026

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta (en adelante, los "Términos") regulan todas las ofertas, cotizaciones, ventas, despachos, suministros de productos y servicios realizados por DYCSA

Estos Términos aplican a todo el portafolio comercializado por DYCSA, el cual comprende, de manera enunciativa pero no limitativa: comercialización y distribución de agentes de limpieza de superficies, productos químicos para tratamiento y estimulación de pozos y facilidades petroleras, fluidización y recuperación de hidrocarburos, productos orgánicos para recuperación de tierras contaminadas y suministros especiales para la industria. comercialización y mantenimiento de: equipos de contención primaria y secundaria para atención de derrames, prestación de servicios de limpieza industrial y asesoría de procesos y rutinas de limpieza industrial. Cualquier condición dispuesta por el Cliente que difiera, contradiga o complemente estos Términos no tendrá validez legal ni comercial a menos que sea expresamente aceptada por escrito y firmada por el representante legal de DYCSA

2. REGULACIÓN

Estos términos y condiciones generales de venta en concordancia con las condiciones fijadas dentro de la respectiva cotización u oferta comercial presentada por parte de DYCSA, regularán de manera exclusiva la relación comercial entre DYCSA y el Cliente y/o el solicitante de la oferta comercial en adelante (Cliente), la venta, suministro de los productos y la prestación de nuestros servicios en lo que les aplique independientemente del medio o transacción a través de la cual se efectúe la venta, constituyen el acuerdo total entre el Cliente y DYCSA La solicitud de pedido u orden de compra realizada por parte del Cliente a través de la cual se confirme la transacción, constituirá la aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones generales de venta. Por lo que el Cliente, declara haberlos leído, comprendido y aceptado y no se tendrá efectos contrarios a estos términos para DYCSA

3. ANTICORRUPCIÓN

Las partes se obligan a respetar, cumplir y hacer cumplir el conjunto de leyes de Colombia, Convenciones y Tratados Internacionales que Colombia haya suscrito en materia Anticorrupción, así como aquellos instrumentos internacionales anticorrupción de obligatoria observación por alguna de las partes de este acuerdo. Las partes se obligan a no ofrecer o pagar ningún tipo de soborno, o cualquier otra forma de pago ilegal o favor, a ningún tipo de servidor o funcionario Público o empleado privado, de cualquier Nación, para iniciar, obtener o retener ningún tipo de negocio o actividad relacionada con la venta. El ofrecimiento o pago de sobornos, o de cualquier otra forma de pago ilegal o favor, a servidores o funcionarios públicos o a cualquier empleado, es causal para dar por terminado el negocio entre las partes. Las partes implementarán las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades. DYCSA podrá

Todos los documentos de los SGC de DYCSA son confidenciales; su distribución a terceros o a personal ajeno a la Organización está totalmente prohibida, salvo orden expresa y escrita de la Gerencia.

En caso de imprimir el presente documento, su copia se considerará NO CONTROLADA.



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y POLÍTICA DE GARANTÍAS – DYCSA

Código	PG/GC-01
Versión	1
Vigencia	30/07/2026

dar por terminado el negocio, abstenerse de ejecutar la orden de compra o solicitud de pedido, sin que haya lugar al pago de indemnización alguna a favor del Cliente cuando éste sea: (i) condenado por parte de las autoridades competentes por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción, tráfico de influencias, proliferación de armas de destrucción masiva, administración de recursos relacionados con dichas actividades o en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos. Lo anterior incluye, todo proceso sancionatorio que implique restricciones legales a procesos de contratación o participación, (ii) incluido en listas restrictivas, inhibitorias o vinculantes, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior-OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas, así como de cualquier otro delito relacionado o conexo.

4. VIGENCIA OFERTA

Salvo estipulación contraria en la oferta comercial, la oferta tiene una vigencia de quince (15) días calendario. Transcurrido el término establecido deberá solicitarse actualización de precios y condiciones; aceptaciones extemporáneas podrán no ser procesadas

5. PEDIDOS, PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO

- Aceptación de Pedidos: Todo pedido emitido por el Cliente estará sujeto a la confirmación final, disponibilidad de inventario y aceptación por escrito por parte de DYCSA
- Precios: Los precios cotizados se basan en las tarifas vigentes a la fecha de la oferta y tendrán la validez temporal indicada en la cotización formal. No incluyen impuestos (como el IVA), tasas, aranceles ni costos de transporte, a menos que se especifique lo contrario de manera explícita por escrito.
- Condiciones de Pago: El Cliente se obliga a pagar el precio de los productos dentro del plazo acordado en la factura comercial o documento contractual aplicable. El incumplimiento o mora en los pagos facultará a DYCSA para suspender de inmediato los despachos pendientes, exigir el pago anticipado de futuras entregas y aplicar los intereses de mora máximos legales permitidos por la regulación comercial vigente.

6. ENTREGA, TRANSPORTE, COSTO DE BODEGAJE Y CUSTODIA DE MERCANCIA

- Plazos de Entrega: Los plazos de entrega indicados son estimados y orientativos. DYCSA no será responsable por demoras derivadas de fuerza mayor, caso fortuito, huelgas, retrasos en aduanas o puertos, o fallas en la cadena de suministro global.
- Transporte: Se comparte guía de transporte oficial a cliente para hacer seguimiento por la página web del transportador.

Todos los documentos de los SGC de DYCSA son confidenciales; su distribución a terceros o a personal ajeno a la Organización está totalmente prohibida, salvo orden expresa y escrita de la Gerencia.

En caso de imprimir el presente documento, su copia se considerará NO CONTROLADA.



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y POLÍTICA DE GARANTÍAS – DYCSA

Código	PG/GC-01
Versión	1
Vigencia	30/07/2026

El costo del transporte será asumido por el cliente cuando la factura de venta sea inferior a Doscientos veinticinco mil pesos (\$225.000 COP) para despachos en la ciudad de Bogotá D.C., para despachos nacionales el flete de despacho será asumido por el cliente en el caso de mercancías especiales y/o de volumen, salvo negociaciones especiales.

- Bodegaje. Una vez recibida la orden de compra (independientemente de que el Cliente haya generado el pago parcial o total del producto), este se obliga a recibir o retirar los productos en la fecha y lugar pactados en la respectiva cotización.

En el evento en que el Cliente solicite aplazar la entrega, no se encuentre disponible para recibirla, o no retire los productos de las instalaciones de DYCSA, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha en que se le notifique que el pedido está listo para despacho, el Cliente asumirá de manera exclusiva e incondicional los costos asociados al bodegaje, almacenamiento, administración y custodia de la mercancía.

Por concepto de bodegaje, se causará una tarifa diaria equivalente a \$45.000 COP/m² + IVA o su equivalente por cada día de retraso en el retiro, contados a partir del día siguiente calendario a la activación de la mora. El pago total del valor acumulado por concepto de bodegaje constituirá un requisito previo, obligatorio e indispensable para que DYCSA, realice la entrega material o autorice el retiro de los productos. Así mismo, transcurrido el mencionado plazo, el Cliente asumirá todos los riesgos por pérdida, deterioro, fuerza mayor o caso fortuito que puedan sufrir los bienes almacenados, liberando a DYCSA S.A.S, de cualquier responsabilidad contractual o extracontractual al respecto.

7. POLÍTICA DE GARANTÍAS

7.1. Periodo de Garantía y Cobertura

El periodo y las condiciones de garantía están estipuladas por DYCSA de la siguiente manera:

- Inicio de Cobertura: La cobertura de la garantía comienza formal e invariablemente a partir de la fecha de venta del producto.
- Plazo de Reporte: El tiempo máximo establecido para que el Cliente reporte una reclamación de garantía, es de un periodo improrrogable de tres (3) meses.
- Alcance de la Cobertura: La garantía aplica única y exclusivamente por defectos de fábrica y por la calidad de los materiales constitutivos del producto.

Todos los documentos de los SGC de DYCSA son confidenciales; su distribución a terceros o a personal ajeno a la Organización está totalmente prohibida, salvo orden expresa y escrita de la Gerencia.

En caso de imprimir el presente documento, su copia se considerará NO CONTROLADA.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y POLÍTICA DE GARANTÍAS – DYCSA	Código	PG/GC-01
		Versión	1
		Vigencia	30/07/2026

7.2. Exclusiones de la Garantía

La garantía no será procedente si se evidencia que los productos excedieron las condiciones de uso recomendadas por el fabricante, si sufrieron una indebida manipulación o si se les dio una mala aplicación. DYCSA no se hace responsable en los siguientes casos:

- Exceder u omitir los parámetros de Presión operativa de trabajo.
- Incompatibilidad térmica (exposición a temperaturas fuera de rango).
- Infracción del Radio de curvatura mínimo requerido para mangueras.
- Mal uso, abuso o aplicación incorrecta del producto.
- Falta de Compatibilidad de fluido con los materiales componentes del producto.
- Mala instalación o montaje deficiente por parte del Cliente o de terceros.
- Mal ruteo que conlleve a rozamiento continuo, exposición a altas temperaturas y/o aplastamiento mecánico (especialmente en mangueras).
- Mezcla de marcas para un ensamble, entendida como el uso conjunto de mangueras y acoples de diferentes fabricantes para conformar una misma pieza o sistema.
- Almacenamiento en condiciones inadecuadas, intemperie, humedad o exposición a agentes corrosivos.
- Cuando el cliente omite las especificaciones técnicas y características propias del producto comprado.

7.3. Procedimiento Obligatorio para Reclamaciones de Garantía

Para que una solicitud de garantía sea evaluada, el Cliente deberá cumplir estrictamente con el siguiente conducto regular:

1. Recepción de la Solicitud: La reclamación debe presentarse formalmente por medio de una carta o un correo electrónico dirigido a su comercial asignado con copia a el área de soporte técnico soporte@dycsa.com.co
2. Soportes Requeridos: La solicitud física o digital debe contener obligatoriamente:
 - El producto objeto del reclamo.
 - Copia legible de la factura de compra del producto.
 - Un registro fotográfico o fílmico nítido y detallado del estado del producto y del entorno de su instalación.
 - Una breve pero clara descripción del motivo que origina la solicitud de garantía.

Todos los documentos de los SGC de DYCSA son confidenciales; su distribución a terceros o a personal ajeno a la Organización está totalmente prohibida, salvo orden expresa y escrita de la Gerencia.

En caso de imprimir el presente documento, su copia se considerará NO CONTROLADA.



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y POLÍTICA DE GARANTÍAS – DYCSA

Código	PG/GC-01
Versión	1
Vigencia	30/07/2026

3. Tiempos de Análisis Técnico: Una vez que el producto y su respectiva factura sea recibida física y/o digital, el personal técnico dispondrá de un periodo de tres (3) días hábiles para analizar la garantía y realizar las pruebas pertinentes.
4. Diagnóstico y Dictamen: El técnico analizará el estado del producto para determinar con precisión las fallas. Posteriormente, emitirá un informe técnico formal donde relacionará las evidencias encontradas y determinará si el motivo de la reclamación es procedente o no bajo la cobertura de defectos de fábrica. La respuesta final se notificará formalmente al cliente en un máximo de dos (2) días hábiles posterior al resultado del análisis.
5. **Costos Logísticos y Cargo Administrativo de Re-almacenamiento:** Todos los fletes, transportes y gastos logísticos serán asumidos por el Cliente en caso que el dictamen no sea procedente la garantía. DYCSA aplicará un cargo administrativo por concepto de inspección técnica, re-ingreso a inventario y re-almacenamiento equivalente al 15% del valor neto facturado del producto devuelto.

8. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

- Plazo para Solicitud: Cualquier solicitud de devolución de producto por razones ajenas a defectos de calidad (por ejemplo, error del Cliente en la selección de la referencia, medidas o especificaciones) No será aceptada.
- Productos Especiales o Bajo Pedido: No se aceptarán devoluciones ni cancelaciones bajo ninguna circunstancia de productos fabricados a medida, mangueras cortadas a longitudes específicas, importaciones especiales o proveedurías exclusivas solicitadas bajo requerimientos técnicos específicos del Cliente.
- Las devoluciones comerciales derivadas de fallas de calidad o garantía se registrarán de forma estricta bajo los siguientes términos:

Exclusión de Devoluciones (Productos Especiales y Bajo Pedido): NO se aceptarán devoluciones ni cancelaciones bajo ninguna circunstancia de:

- Mangueras cortadas o ponchadas a medidas específicas del cliente.
- Importaciones especiales específicas para el cliente.
- Repuestos, materiales, equipos o cualquier producto que haya sido solicitado y aprobado por el cliente en donde coincide lo despachado con lo previamente cotizado, informado y aprobado.

Improcedencia de Solicitudes Extemporáneas por Factores Económicos o del Entorno: DYCSA NO aceptará bajo ninguna circunstancia solicitudes de cancelación, retracto, resciliación o devoluciones de dinero ni producto fundamentadas en contingencias financieras del Cliente, fluctuaciones del mercado, situaciones

Todos los documentos de los SGC de DYCSA son confidenciales; su distribución a terceros o a personal ajeno a la Organización está totalmente prohibida, salvo orden expresa y escrita de la Gerencia.

En caso de imprimir el presente documento, su copia se considerará NO CONTROLADA.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y POLÍTICA DE GARANTÍAS – DYCSA	Código	PG/GC-01
		Versión	1
		Vigencia	30/07/2026

macroeconómicas del país, demoras en licencias del cliente o solicitudes para que DYCSA re-venda el producto o equipo a un tercero en el mercado.

Régimen Excepcional de Desistimiento de Compra y Aceptación de Cancelación Comercial: En el evento en que el Cliente manifieste la imposibilidad definitiva e irrevocable de completar el pago de los saldos pendientes de un producto reservado, bajo pedido o abonado (previa aceptación formal por escrito de DYCSA), la rescisión del contrato se registrará estrictamente bajo las siguientes condiciones financieras indemnizatorias:

Deducción y Penalidad por Gastos Operativos, Financieros y de Inventario: De los anticipos, abonos o cuotas de reserva entregadas por el Cliente, DYCSA descontará y retendrá de manera automática los montos correspondientes a:

- **Almacenamiento y Bodegaje:** Tarifa diaria por ocupación de espacio logístico en bodega desde la fecha de llegada o asignación del equipo o producto.
- **Embalaje, Logística y Manipulación:** Costos de acondicionamiento, paletizado, inspección técnica previa y desembalaje.
- **Gastos Financieros y Administrativos:** Costos por comisiones bancarias, diferencias cambiarias, costos de oportunidad, retenciones, emisión de pólizas e impuestos no recuperables.
- **Penalidad Comercial (Compensación de Inventario):** Un porcentaje equivalente al 30% del valor total del valor abonado antes de impuestos, por concepto de incumplimiento contractual y paralización de inventario.

Plazo para Rendición de Cuentas y Devolución del Remanente: Si de la liquidación de los gastos operativos, financieros y la penalidad resultare un saldo a favor del Cliente, DYCSA emitirá la respectiva cuenta de liquidación y realizará el reembolso del remanente en un periodo de hasta tres (3) meses (90 días calendarios), contados a partir de la notificación formal entre las partes.

9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

DYCSA distribuye y comercializa agentes de limpieza de superficie, productos químicos, equipos y mantenimiento para atención de derrames que operan bajo condiciones industriales. Por tanto:

- DYCSA no asume responsabilidad alguna por daños emergentes, lucro cesante, pérdidas de producción, paradas de planta, multas o cualquier otro perjuicio indirecto o consecuencial que pueda sufrir el Cliente o terceros debido a fallas en los productos.
- La responsabilidad total acumulada de DYCSA frente al Cliente por cualquier reclamación contractual, extracontractual o legal derivada de la venta de los productos estará limitada estrictamente, como máximo, al valor total neto pagado por el Cliente por el producto específico que originó la reclamación.

Todos los documentos de los SGC de DYCSA son confidenciales; su distribución a terceros o a personal ajeno a la Organización está totalmente prohibida, salvo orden expresa y escrita de la Gerencia.

En caso de imprimir el presente documento, su copia se considerará NO CONTROLADA.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y POLÍTICA DE GARANTÍAS – DYCSA	Código	PG/GC-01
		Versión	1
		Vigencia	30/07/2026

10. PROPIEDAD INTELECTUAL Y RESERVA DE DOMINIO

- **Propiedad Intelectual:** Las marcas, logotipos, fichas técnicas y documentación técnica de DYCSA o de sus fabricantes representados son propiedad exclusiva de sus respectivos titulares. No se concede al Cliente ningún derecho ni licencia sobre los mismos.
- **Reserva de Dominio:** DYCSA se reserva el derecho de propiedad (dominio) sobre todos los productos entregados hasta que el Cliente haya cancelado la totalidad del precio facturado y los saldos pendientes asociados a la transacción.

11. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los presentes Términos se rigen e interpretan bajo las leyes comerciales de la República de Colombia. Cualquier diferencia, controversia o reclamación que surja entre las partes con ocasión del cumplimiento, interpretación o ejecución de los presentes Términos y Condiciones, y que no pueda ser resuelta directamente de mutuo acuerdo dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la notificación de la disputa, será sometida a los tribunales competentes de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia, o en su defecto, ante un Centro de Arbitraje y Conciliación formalmente constituido en dicha ciudad.

Todos los documentos de los SGC de DYCSA son confidenciales; su distribución a terceros o a personal ajeno a la Organización está totalmente prohibida, salvo orden expresa y escrita de la Gerencia.

En caso de imprimir el presente documento, su copia se considerará NO CONTROLADA.