

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE PRODUCTOS

Este documento establece los Términos y Condiciones Generales que aplican a toda venta de productos comercializados por Durman Esquivel S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-006779 (en adelante “**Durman**”), salvo que expresamente se haya pactado condiciones distintas en acuerdo suscrito por algún representante de **Durman** debidamente acreditado.

Por favor lea estos Términos y Condiciones antes de colocar una orden de compra a **Durman**. Al colocar cualquier orden de compra a **Durman**, usted está aceptando regirse por estos Términos y Condiciones.

Es entendido y aceptado por el **Ciente** que los términos y condiciones emitidos en sus órdenes de compra o en cualquier otro documento, se considerarán de uso interno del **Ciente** y no serán exigibles a **Durman**.

Para efectos de estos Términos y Condiciones se entenderá como el vendedor a **Durman** y como comprador (en adelante el **Ciente**) a quien figure en la factura de venta emitida por **Durman**.

- 1) Precio y condiciones:** El precio de los productos será el que se muestre en la cotización vigente entregada al **Ciente** o el que indique el sitio web de Durman en Línea el día que el **Ciente** coloque su compra.

Durman realiza esfuerzos serios para asegurar que todos los precios indicados en Durman en Línea sean precisos, sin embargo, pueden ocurrir errores. Si **Durman** descubre que hay un error en el precio de cualquier producto que el **Ciente** haya pedido, se le informará lo antes posible y se le dará la opción de reconfirmar el pedido al precio correcto o cancelarlo. Si no es posible contactar al **Ciente**, el pedido se considerará cancelado y, se realizará un reembolso completo, en caso de que haya sido pagado.

En caso de que, por la naturaleza del bien, exista una cotización previa por escrito, los precios cotizados y las condiciones ofrecidas se mantendrán vigentes únicamente por el plazo de ocho días hábiles contados desde la fecha de emisión de la cotización, salvo que la cotización indique un plazo diferente. Pasado ese plazo sin recibir una orden de compra o el pago del **Ciente**, los precios serán sujetos a revisión (y ajuste de requerirse).

El precio incluye el suministro del producto en las condiciones y empaques acostumbrados para el mercado y tendrá especificado el impuesto aplicable. El

costo de cualquier empaque especial que sea requerido por el **Ciente** deberá ser cubierto por este.

- 2) **Condiciones de entrega:** El **Ciente** puede elegir la modalidad de entrega al colocar la orden de compra, ya sea **i)** retiro en las instalaciones de **Durman**; **ii)** retiro en las instalaciones de **Durman** por un tercero autorizado por el **Ciente**; o **iii)** entrega a domicilio, en la dirección indicada por el **Ciente**.

El plazo para entrega dependerá de la modalidad elegida por el **Ciente**. Cuando la entrega esté a cargo de **Durman**, el pedido será ingresado en la programación ordinaria de las rutas de entrega de **Durman**. **Durman** le informará por correo electrónico el día estimado de llegada del pedido o la fecha en que puede retirarlo. Si por algún motivo **Durman** no puede cumplir con la fecha de entrega, **Durman** le informará al **Ciente** de esta situación. Si **Durman** no puede realizar la entrega por causas atribuibles al **Ciente**, este deberá pagar el flete correspondiente.

Con las entregas a domicilio a cargo de **Durman**, el **Ciente** deberá asumir el costo de flete respectivo, el cual será mostrado en la cotización y la factura correspondiente. En caso de cambio de la dirección señalada inicialmente por el **Ciente**, este deberá pagar a **Durman** la diferencia en los costos del flete, cuando corresponda, de conformidad con los criterios utilizados para cotizar la entrega inicial. De igual forma, cuando se cancele una orden de compra que ya haya sido despachada o después del cierre de ruta (después de las trece horas), el **Ciente** deberá cubrir los costos respectivos al flete.

Con los productos hechos a la medida, el plazo de entrega dependerá del tiempo fabricación, por lo tanto, al momento de realizar el pedido, se le indicará un plazo estimado de entrega. Una vez colocada la orden de compra o realizado el pedido de productos hechos a la medida, el pedido no se podrá cancelar o modificar.

- 3) **Perfeccionamiento de la venta:** La emisión de la orden de compra o el pago del producto por parte del **Ciente** se entiende como la aceptación del precio y de estos términos y condiciones de la venta y, por ende, el perfeccionamiento de la venta.
- 4) **Transferencia de la titularidad.** La transferencia de titularidad del producto se da en el momento en que **Durman** emite la factura al **Ciente**. **Durman** es responsable de la custodia de los productos hasta en el momento en que los entrega al **Ciente** o al tercero autorizado por este. Todo material que no sea transportado por **Durman** correrá por cuenta y riesgo del **Ciente** desde el momento en que se carga en el vehículo del **Ciente** o del tercero autorizado por este.

- 5) **Política de devolución:** Durman podrá aceptar la devolución de uno o más productos siempre y cuando se cumpla lo siguiente: **i)** el **Ciente** haya solicitado la devolución al agente de ventas o al departamento de Servicio al Cliente dentro de los treinta (30) días naturales siguientes la fecha de emisión de la factura, y **ii)** el producto devuelto se encuentre en las mismas condiciones de calidad y empaque en las que fue entregado y sea apto para la venta. Estos criterios serán determinados por el Departamento de Calidad de **Durman**, quien hará una revisión del producto una vez que se encuentre en las instalaciones de **Durman**. Si el producto no reúne las condiciones de calidad establecidas, la solicitud de devolución será rechazada.

El departamento de Servicio al Cliente de **Durman** tendrá un plazo de tres (3) días hábiles para responder la solicitud de devolución. Si la solicitud de devolución es aceptada por **Durman**, el **Ciente** tendrá la opción de cambiar el producto devuelto por otro dentro del portafolio de **Durman**, o solicitar una nota de crédito.

Cuando la solicitud de devolución es aprobada, el **Ciente** deberá llevar el producto a las instalaciones de **Durman**, salvo que **Durman** haya aceptado recogerlo en las instalaciones del **Ciente**, dentro de la ruta ordinaria. Salvo que **Durman** disponga lo contrario, el **Ciente** deberá pagar el costo asociado.

Los productos hechos a la medida o contra pedido, no serán sujetos a devolución, salvo acuerdo en contrario escrito entre ambas partes.

- 6) **Reclamos:** No se aceptan reclamos por faltantes y/o producto dañado después de transcurridos tres (3) días hábiles desde la entrega de los productos al **Ciente** o a quien este autorice. Para presentar reclamos o notificar problemas sobre los productos, el **Ciente** debe comunicarse con el departamento de Servicio al Cliente de **Durman** o el Agente de Venta.

Los reclamos de órdenes de compra que no coincidan con la respectiva factura emitida por **Durman** quedarán a discreción de este su aceptación y refacturación de ser el caso. En caso de refacturación, el plazo de crédito no se modifica ni se extiende, se mantiene el plazo restante de la factura original.

Por su parte, los reclamos sobre facturas (errores en números de cédula, nombres, dirección, etc.) deberán realizarse dentro de los ocho (8) hábiles días siguientes a la emisión de la factura. Los reclamos realizados luego de transcurrido el plazo anterior no serán aceptados por **Durman** y quedará a entera discreción de **Durman** realizar una refacturación, cuando esta sea necesaria.

- 7) **Condiciones de Pago y Crédito:** Las compras de contado no serán procesadas hasta tanto no se haya recibido el pago en la cuenta bancaria de **Durman**. Para el caso de

las compras a crédito, el plazo máximo de pago es el establecido en las facturas o las cotizaciones aceptadas. El plazo de pago se cuenta a partir de la fecha de la emisión de la factura. Los cheques u otros medios de pago serán aplicados como pago hasta que hayan sido acreditados en el extracto bancario de **DURMAN**. **DURMAN** se reserva el derecho de cobrar intereses moratorios.

El otorgamiento de crédito por parte **Durman** es una decisión unilateral en función de la condición financiera demostrada por el **Ciente** y las garantías suministradas. En caso de cambio de dichas condiciones o la falta de pago de cualquier producto en los términos acordados, **Durman** podrá a su entera discreción, cesar el crédito otorgado.

- 8) **Daños y pérdidas:** El **Ciente** asume el riesgo de pérdida o cualquier daño que sufra el producto adquirido desde el momento en que **Durman** le entrega el producto al **Ciente** o a un tercero designado por este.
- 9) **Cumplimiento de condiciones de uso:** Al momento de utilizar los bienes, el **Ciente** deberá observar las condiciones de uso y/o de instalación recomendada y cualquier norma o regulación aplicable a su uso.
- 10) **Caso fortuito o fuerza mayor:** Cuando la entrega del producto no sea inmediata y **Durman** no pueda cumplir con la entrega de este por caso fortuito o fuerza mayor, **Durman** no será responsable ni asumirá daños directos o indirectos o perjuicios de ningún tipo. Ante un evento de caso fortuito o fuerza mayor, **Durman** podrá i) suspender la entrega hasta que la causal termine o ii) de prolongarse por más de treinta (30) días naturales, a entera discreción de **Durman**, como medidas exclusivas de remediación, se podrá emitir una nota crédito, abonar el monto a pagos pendientes, o, de no aplicar ninguna de las anteriores, se hará un reintegro del monto previamente pagado. Para estos efectos entiéndase como caso fortuito o fuerza mayor cualquier causa o evento fuera del control de **Durman** que incluyen pero no se limitan a: actos de terrorismo, guerras, desastres naturales, accidente de tránsito, pandemias, disturbios, retrasos en el tránsito de los productos o insumos, escasez de mano de obra o materiales, sabotaje, restricción por orden judicial o autoridad pública, modificaciones regulatorias, autorizaciones, permisos, licencias, certificados o aprobaciones necesarias, si no son causadas por **Durman**.
- 11) **Garantía.** **Durman** otorga garantía sobre todo producto vendido por un plazo de treinta (30) días hábiles contados desde la entrega del bien al **Ciente** o al tercero que este autorice, salvo que expresamente se hayan pactado condiciones distintas por escrito. La garantía cubre defectos de fábrica que afecten sus características, calidad o desempeño normal y esperable según su naturaleza y uso previsto.

Si dentro del plazo de garantía indicado anteriormente, el **Ciente** detecta un defecto en el producto deberá reportarlo de inmediato al Centro de Servicios al Cliente de **Durman**. Para ejercer la garantía, el **Ciente** deberá presentar la factura de compra y permitir el diagnóstico por parte del equipo técnico de **Durman** quien definirá si el defecto o falla se encuentra cubierto por la garantía.

Si se comprueba que el producto tiene defectos de fabricación, **Durman** podrá cambiar el producto por uno igual o equivalente o la devolución del dinero. En lugar de la devolución del dinero, el **Ciente** podrá solicitar la aplicación de una nota de crédito. En caso de sustitución del producto, el mismo será entregado sin costo para el **Ciente**, en el mismo lugar que fue entregado el producto defectuoso.

La garantía excluye las reclamaciones por (i) daños punitivos, especiales, incidentales y consecuentes, (ii) daños indirectos, (iii) costes de retirada y reinstalación (iv) pérdida de uso, pérdida de beneficios (previstos), pérdida de contrato, gastos generales, coste de la interrupción de la actividad interrupción de la actividad, etc.

La garantía no aplicará en los casos siguientes:

- Los daños causados por la instalación o el uso en asociación con productos que no pertenezcan a la misma gama de productos o instalados de forma no conforme con lo indicado por **Durman**.
- Defectos que sean aparentes o visibles. Dichos defectos deben comunicarse en un plazo de cinco (5) días a partir de la fecha de entrega.
- Defectos debidos a un uso inadecuado, almacenamiento, transporte, manipulación;
- Productos que no hayan sido instalados, utilizados o no se les haya dado el mantenimiento de acuerdo con las últimas especificaciones técnicas e instrucciones de **Durman**, o que violen las buenas prácticas de la industria, o el estado de la técnica.
- Productos que hayan sido desmontados, reparados o modificados.
- Defectos causados total o parcialmente por condiciones mecánicas, ambientales o de trabajo anormal, o por un acto u omisión del cliente, el usuario final o cualquier tercero;
- Los defectos causados por cualquier acontecimiento o circunstancia que no estén bajo el control de **Durman**;
- Desgaste, decoloración;
- Defectos causados por eventos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito según la ley y la jurisprudencia aplicables.

Si se emite una garantía por un plazo superior a los treinta (30) días naturales, esta se entregará al **Ciente** en documento aparte al momento de realizarse la compra y le aplicarán las limitaciones que ahí informen.

12) Propiedad Intelectual: **Durman** mantendrá la propiedad intelectual relacionada con sus productos y la venta al **Ciente** no implica el otorgamiento de una licencia de uso o explotación de esta. Si el **Ciente** recibe un reclamo relacionado con la propiedad intelectual de **Durman**, el **Ciente** deberá notificar a **Durman** de forma inmediata. **Durman** tendrá a cargo la defensa de sus derechos de propiedad intelectual.

13) Uso de Datos: El **Ciente** entiende que **Durman** recopilará y dará tratamiento a sus datos personales o los de sus empleados, por lo que acepta que los datos brindados sean incluidos en una base de datos cuyo responsable es **Durman**. Sus datos personales serán tratados para gestionar la relación con **Durman**, enviar promociones, publicidad, proporcionar servicio de soporte, gestión de perfiles de cuentas de clientes, encuestas, cumplir con la legislación vigente, entre otros, según se detalla en el aviso de privacidad. La base de datos de **Durman** podrá ser utilizada por esta y/o por otras compañías del grupo Aliaxis, terceros proveedores de servicios, entre otros. **Durman** podrá almacenar la información fuera de Costa Rica, adoptando siempre las salvaguardas necesarias para garantizar un nivel de protección adecuado.

El **Ciente** acepta que, para gestionar su compra, se requiere almacenar sus datos personales y comprende que podrá darse de baja en cualquier momento de la lista de distribución de publicidad de **Durman**. Por último, para ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y revocación, así como cualquier otro derecho que tenga el **Ciente**, se puede comunicar con **Durman** al email: privacidadlatam@aliaxis-la.com

14) Cumplimiento Comercial: Los productos no deben ser utilizados de ninguna manera para o en relación con material nuclear o una instalación nuclear y no deben venderse, transferirse, ni enviarse a individuos y/o entidades ubicadas en Crimea de Ucrania/Rusia, Cuba, Venezuela, Bielorrusia, Libia, Yemen, Irán, Corea del Norte, Sudán del Norte y del Sur y/o Siria. Adicionalmente, el **Ciente** no deberá:

- Vender los productos con conocimiento o con razón para creer que el comprador o el usuario final está sujeto a sanciones financieras impuestas por la Unión Europea y/o los Estados Unidos o cualquier otro Estado pertinente.
- Vender los productos con conocimiento o razón para creer que el comprador o el usuario final está involucrado en el desarrollo, la producción, el manejo o el almacenamiento de misiles o armas nucleares, químicas o biológicas, o

tiene la intención de utilizar los productos en el desarrollo, la producción, manipulación o almacenamiento de armas o misiles nucleares, químicos o biológicos.

Si el **Ciente** llega a tener conocimiento de que los productos de **Durman** están a disposición de personas o entidades sancionadas, utilizados para los fines que acá se detallan, o son exportados a los países indicados en esta cláusula, deberá informarlo a **Durman** inmediatamente.

- 15) Cliente** declara y se compromete a: (i) llevar a cabo sus negocios de manera ética y responsable, (ii) evitar y/o reportar a **Durman** cualquier conflicto de intereses que tenga con **Durman**.
- 16)** Estos términos están sujetos a cambios. En caso de modificación, esta será informada al **Ciente**.
- 17) Ley aplicable:** Estos Términos y Condiciones Generales de Venta deben interpretarse y aplicarse de conformidad con las leyes de Costa Rica. En caso de que cualquiera de sus alcances sea declarado inválido o ilegal por autoridad competente, todas las demás disposiciones permanecerán válidas y vigentes.