

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

CLIENTES

Los presentes Términos y Condiciones Generales regulan la prestación de todos los servicios ofrecidos por Almacenes Generales de Depósito de Café S.A. Almacafé sociedad identificada con NIT 860.010.973-4 (en adelante "Almacafé") a sus clientes.

- 1. ALCANCE:** El alcance específico de los servicios será el contenido en las Ofertas Comerciales debidamente aceptadas y/o en los contratos suscritos entre Almacafé y sus clientes. La aceptación de una Oferta Comercial y/o la suscripción de un contrato con Almacafé, junto con los presentes Términos y Condiciones Generales, se considerarán como el "Acuerdo". **PARÁGRAFO:** La prestación de los servicios por parte de Almacafé no implica un contrato de exclusividad con el Cliente para el uso de las instalaciones o servicios de Almacafé.
- 2. CAUSALES DE TERMINACIÓN:** El Acuerdo podrá ser terminado por las causas legales y especialmente por las siguientes: (i) mutuo acuerdo entre las partes; (ii) el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Acuerdo y/o en los Términos y Condiciones Generales; o (iii) decisión unilateral de cualquiera de las partes comunicada a la otra Parte por escrito, con treinta (30) días calendario de anticipación, a la fecha en que se pretende dar por terminado el Acuerdo.
- 3. TERMINACIÓN UNILATERAL DEL ACUERDO:** Las partes podrán dar por terminado de manera unilateral el Acuerdo, sin que por este hecho esté obligada a indemnizar algún tipo de perjuicios a la otra Parte, por las siguientes causales: (i) Cuando no se hubiere dado cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la prevención y control al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que le sean aplicables; (ii) Cuando el Cliente, Almacafé o alguno de sus accionistas, asociados o socios, representantes legales y/o miembros de Junta Directiva, figure en cualquier lista vinculante para Colombia, relacionada con el lavado de activos y la financiación del terrorismo y/o en las listas nacionales relacionadas con lo mismo; (iii) Cuando exista en contra del Cliente, Almacafé, o contra alguno de sus accionistas, asociados o socios, representantes legales y/o miembros de Junta Directiva, sentencia judicial en firme que los condene por la comisión de los delitos de lavado de activos o financiación del terrorismo, o se encuentren vinculados a investigaciones o procesos penales por dichos delitos; (iv) Cuando se presenten elementos que puedan representar para el Cliente o para Almacafé, riesgos reputacionales, legales, operativos o de contagio relacionados con el lavado de activos y/o la financiación del terrorismo; y (v) Cuando se presenten yerros, inconsistencias, discrepancias o falsedades en la documentación e información aportada por alguna de las partes para la celebración y ejecución del Acuerdo y que conlleve a dudas fundadas sobre la legalidad de las operaciones del Cliente o de Almacafé. **PARÁGRAFO.** En caso de terminación del Acuerdo, cualquiera que sea su causa, se deberán liquidar y pagar los servicios prestados de conformidad con lo previsto en el Acuerdo, hasta la fecha en que la terminación del Acuerdo se haga efectiva.
- 4. NATURALEZA:** El Acuerdo es de naturaleza comercial. Las labores que deba realizar el Cliente o sus contratistas dentro de las instalaciones de Almacafé habrán de ser realizados con plena independencia, y con autonomía técnica, financiera y directiva; en

consecuencia, Almacafé no contrae vínculo laboral con ninguno de los trabajadores o contratistas que emplee el Cliente para su ejecución, careciendo por tanto de facultades para aplicarles procesos disciplinarios e imponerles sanciones. Así mismo, entre el Cliente y Almacafé, no existirá vínculo comercial distinto al que surja entre ellas por razón del Acuerdo, y en consecuencia, entre ellas no se configura una sociedad de hecho, ni ninguna se constituirá en agente comercial, ni en representante legal, especial o general, de la otra.

- 5. RESPONSABILIDAD LIMITADA:** Excepto por lo expresado en el Acuerdo, Almacafé no otorga garantías expresas o implícitas ni tiene responsabilidad alguna con el Cliente ni con cualquier otra persona respecto de cualquier responsabilidad, pérdida o daño incluyendo, sin limitación, la pérdida de ganancias o los daños causados por o surgidos, directa o indirectamente, de cualquier acción u omisión culposa o dolosa del Cliente, y/o de sus contratistas; o de cualquier incumplimiento del Cliente y/o de sus contratistas de cualquiera de los términos contenidos en el Acuerdo. El Cliente liberará de responsabilidad y mantendrá indemne a Almacafé, y a sus socios y accionistas, por cualquier reclamo, responsabilidad y pérdida, incluyendo honorarios de abogados, que resulten derivados del incumplimiento de cualquier declaración o garantía hecha por el Cliente bajo el Acuerdo, y ejercerá la defensa, a su propio costo, en cualquier acción (judicial y/o extrajudicial) interpuesta por un tercero contra Almacafé. Almacafé tendrá el derecho, a su opción, de ejercer su propia defensa en el litigio, conjuntamente con el Cliente. **PARÁGRAFO:** El Cliente se hace responsable sobre las actuaciones de sus proveedores o asociados de negocio, que aunque no tienen relación directa con Almacafé, intervienen dentro del desarrollo de la operación que ésta última desarrolla para el Cliente. Almacafé podrá en cualquier caso abstenerse de relacionarse con los proveedores o asociados de negocio del Cliente, en caso de que se tengan sospechas o se identifiquen comportamientos que a criterio de Almacafé, puedan comprometer la seguridad o reputación de la cadena de suministro de Almacafé o de sus otros clientes, sin que este hecho genere, multas sanciones, o indemnizaciones a favor del Cliente.
- 6. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:** Almacafé se eximirá de responsabilidad por los retrasos o imposibilidad en la prestación de los servicios ocasionados por causas constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito, emergencia pública, restricción impuesta por la ley o por el Gobierno Nacional, Distrital, Departamental o Municipal, conflictos laborales o de cualquier otra naturaleza, incluyendo pero no limitado a fallas técnicas, electrónicas o averías, que escapen al control razonable por parte de Almacafé.
- 7. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:** El Cliente y sus contratistas deberán cumplir las normas y obligaciones que en materia de Salud Ocupacional (Seguridad y Salud en el Trabajo) le resulten aplicables durante sus visitas en las instalaciones de Almacafé. De igual forma, se obliga a realizar todos los esfuerzos necesarios para evitar el acaecimiento de accidentes y prevenir enfermedades durante dichas visitas.
- 8. CONFIDENCIALIDAD:** Las partes se comprometen a guardar absoluta confidencialidad respecto del Acuerdo, así como sobre los datos, especificaciones o cualquier otra información que se le proporcione en relación con el mismo, comprometiéndose a no hacerla de conocimiento público ni ponerla en manos ni a disposición de terceras personas. En su defecto se obliga a pagar a la parte afectada los daños y perjuicios que

con motivo del incumplimiento se generen, independientemente de las demás acciones legales a que hubiera lugar.

9. **CESIÓN:** Las partes no podrán ceder total ni parcialmente los derechos u obligaciones surgidos del Acuerdo, sin la autorización previa, expresa y escrita de la otra parte.
10. **CUMPLIMIENTO DE LA LEY Y PREVENCIÓN DE ACTIVIDADES DELICTIVAS:** Durante la duración del Acuerdo, las partes deberán dar cabal cumplimiento de las obligaciones de las normas vigentes incluyendo sin limitarse a las normas en prevención y control de lavado de activos y financiación de terrorismo. El incumplimiento de alguna de las exigencias legales o reglamentarias aplicables cualquiera de las partes dará lugar a la terminación del Acuerdo por parte la parte afectada, sin que por este hecho esté obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicios a la parte incumplida. Las partes se obligan a implementar todas las medidas necesarias para evitar que sus operaciones, especialmente aquellas que vayan a desarrollarse al interior las instalaciones de Almacafé, o en relación con los servicios que presta Almacafé, puedan ser utilizadas como instrumentos para la realización de cualquier actividad delictiva o 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 dichas actividades delictivas.
11. **CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO:** El Cliente declara expresamente que conoce y acoge en su totalidad el Código de Ética y Buen Gobierno de Almacafé, documento que se encuentra disponible en www.almacafe.com.co, que contiene los principios y valores que rigen las actuaciones y las pautas de conducta de Almacafé, los trabajadores y las partes relacionadas en lo que a ellas corresponda. Así mismo, el Cliente declara expresamente que su actuación bajo el Acuerdo no desconoce ninguno de los principios y valores que rigen las actuaciones y las pautas de conducta de Almacafé bajo dicho cuerpo normativo.
12. **SAC:** El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) de Almacafé contempla los siguientes canales de comunicación de Servicio al Cliente para conocer comentarios, dudas e inquietudes sobre la prestación del servicio:
 - A. **ALMACAFÉ:** En cualquier agencia, sucursal, corresponsal u oficina de atención al público, o a través de los siguientes canales:

Línea de atención telefónica: (601) 313 7200 Ext 1144
Correo Electrónico: servicios.almacafe@almacafe.com.co
 - B. **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:**

Defensor Principal: Carlos Mario Serna Jaramillo
Defensor Suplente: Patricia Amelia Rojas Amézquita
Teléfono: PBX 601 4898285 lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
Página web: <http://www.sernarojasasociados.com/> *Opción 1:* Pantalla principal / Envíe su queja *Opción 2:* Pestaña Defensoría / Envíe su reclamación
E-mail: defensoria@sernarojasasociados.com
Dirección física: Carrera 16 A No 80-63 oficina 601. Edificio Torre Oval.
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

C. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA: Los Clientes de Almacafé podrán enviar cualquier queja petición o reclamo sobre la prestación de servicios de Almacafé ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

- 13. MÉRITO EJECUTIVO:** Almacafé podrá proceder, para el cobro de los valores que le adeude el Cliente, por la vía ejecutiva, para lo cual el Acuerdo presta mérito ejecutivo sin necesidad de constitución en mora ni de requerimientos judiciales previos, en los términos contemplados en el artículo 422 del Código General del Proceso.
- 14. SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS Y LEY APLICABLE:** El Acuerdo se regirá, interpretará y ejecutará de conformidad con la legislación de la República de Colombia. Las partes acuerdan que buscarán resolver amigablemente las diferencias que surgieren del Acuerdo por un término de diez (10) días calendario contado desde que cualquiera de ellas diere noticia a la otra de la existencia de la diferencia; pasado dicho término sin que las Partes hubieren resuelto la diferencia, las partes quedan en libertad de acudir a la jurisdicción correspondiente.
- 15. MODIFICACIONES:** En caso de que los presentes Términos y Condiciones Generales, se modifiquen, Almacafé notificará al Cliente de los cambios y éste tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación para pronunciarse en caso de no estar de acuerdo con las modificaciones realizadas; de no recibir comunicaciones por parte del Cliente los cambios se entenderán aceptados por éste.

Almacafé[®]

