

# Reglas de negocio de Esolion™

Las reglas de negocio del canal electrónico Esolion™ se incluyen en varias categorías:

1. Esolion™
2. Registro
3. Pedidos
4. Política de precios
5. Entregas
6. Forma y condiciones de pago y recargos
7. Comunicación
8. Otra información útil

## **1. Esolion™**

Esolion™ es el canal de ventas directo de Solvay Chemicals Internacional SA (en adelante "SCI"). Este canal permite la compra en línea de sosa cáustica, ácido clorhídrico e hipoclorito sódico a unos precios competitivos y atendiendo a unas normas bien definidas. Salvo que se indique lo contrario en las Reglas de negocio que se exponen a continuación, las Condiciones de venta de SCI serán siempre de aplicación a todos los pedidos realizados a través de Esolion™. En caso de que surgieran discrepancias entre las Condiciones de venta de SCI y las reglas de negocio de Esolion™, estas últimas tendrán prioridad.

Esolion™ es una marca registrada.

Esolion™ gestiona sus canales de venta bajo el nombre de dominio registrado "www.Esolion.com".

## **2. Registro**

a) Los nuevos clientes tienen que registrarse para recibir un nombre de usuario y una contraseña que les permitirán acceder a las páginas seguras de compra en Esolion™. Los clientes sólo podrán comprar en línea una vez que estén inscritos, previa comprobación del crédito disponible.

b) La página [www.Esolion.com](http://www.Esolion.com) aplica normas de seguridad admitidas por navegadores como Microsoft Internet Explorer. El usuario y su empresa son responsables de:

- i) utilizar un navegador que admita estas conexiones;

- ii) mantener la confidencialidad de su contraseña y otros datos de seguridad;
  - iii) cualquier uso de datos o información realizado con su contraseña u otros datos de seguridad;
  - iv) la notificación inmediata a SCI, si el cliente sospecha o descubre un uso no autorizado de su contraseña u otros datos de seguridad.  
Por favor, no dude en ponerse en contacto con nosotros inmediatamente para consultarnos cualquier duda sobre seguridad.
- c) Las solicitudes de inscripción están disponibles en línea. Los clientes deben rellenar todos los campos obligatorios correspondientes a su país.
  - d) Al recibir la solicitud de un cliente, SCI comprobará su disponibilidad de crédito. Para seguir registrado, el cliente debe aceptar todas las Condiciones de SCI, abonar las facturas en el plazo previsto y aceptar las reglas de negocio de Esolion™.
  - e) Esolion™ se reserva el derecho, según su criterio, de rechazar, suspender o cancelar la inscripción sin necesidad de previo aviso. En ese caso, el cliente puede obtener una oferta a través de otro de los canales de venta habituales de SCI.
  - f) El acceso a Esolion™ será revocado automáticamente tras un período de inactividad de 6 meses.
  - g) SCI ha suscrito el Programa de Compromiso de Progreso de la industria química (Responsible Care®), tal y como se explica en el sitio web de Solvay sobre Salud, Seguridad y Medio ambiente (<http://www.solvayhse.com/creatingustainablevalue/responsiblecare/>). SCI anima a sus clientes a apoyar éste u otros programas integrales de salud, seguridad y medio ambiente.

### **3. Pedidos**

#### **1. Solicitud del pedido**

- a) El cliente debe rellenar todas las secciones del pedido y hacer clic en "Submit".
- b) Una vez que el cliente ha realizado su pedido, recibirá un correo electrónico para confirmar que su petición ha sido enviada.
- c) Esolion™ ruega a sus clientes que comprueben sistemáticamente el estado de sus pedidos a través de [www.Esolion.com](http://www.Esolion.com).

A continuación se describen los términos empleados para indicar el estado de los pedidos:

**Unconfirmed:** su pedido se ha enviado al Servicio de Atención al Cliente, o bien ha habido algún problema con su solicitud.

**Order being processed:** se ha recibido su petición y el Servicio de Atención al Cliente está comprobando la disponibilidad de producto, plazo de entrega y el crédito.

**Confirmed:** se han confirmado la disponibilidad y el precio del producto; aún no se ha reservado el transporte.

**Transport booked:** se han confirmado los detalles de la entrega.

**Order dispatched:** el producto ha salido de nuestras instalaciones.

**Invoiced:** se ha emitido la factura.

- c) Tan pronto como un pedido alcance el estado de “Transport booked”, el cliente **no** podrá alterarlo, a menos que pague un recargo por los gastos generados a SCI.
- d) De acuerdo con la política de Esolion™, el producto se suministrará en un plazo mínimo de tres días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud, siempre y cuando ésta se reciba antes del mediodía de un día hábil y que la distancia entre las instalaciones del cliente y las de origen del producto sea inferior a 350 kilómetros. No obstante, toda indicación sobre el plazo de entrega tiene un carácter exclusivamente informativo y SCI no se responsabiliza de los posibles retrasos. Se informará al cliente debidamente, por correo electrónico, de cualquier cambio respecto a la fecha de entrega prevista. Esolion™ recomienda encarecidamente a sus clientes la comprobación sistemática del estado de su pedido a través de [www.Esolion.com](http://www.Esolion.com).
- e) Esolion™ acepta solicitudes de pedido hasta con 30 días naturales de antelación a la fecha de entrega.

## **2. Cambios en el pedido**

- a) Cambios en la fecha de entrega: El cliente puede retrasar la fecha de entrega de los pedidos confirmados siempre y cuando la notificación del cambio llegue antes de que el pedido alcance el estado de “Transport booked”. Si el cliente necesita alterar la fecha de entrega después de que el pedido haya alcanzado el estado de “Transport booked”, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente por correo electrónico. En este caso, se aplicará un recargo de 10 euros por tonelada métrica. El cliente recibirá la notificación del recargo por correo electrónico.
- b) Otros cambios (cantidad o pedido adicional): Cualquier otra modificación, distinta de la fecha de entrega (según se ha descrito anteriormente), se considerará un nuevo pedido. Se cancelará el pedido anterior y, en su caso, podrá aplicarse un recargo por cancelación, según se explica más adelante.
- c) Entrega fallida: En cada uno de los siguientes supuestos, se podrá aplicar un recargo por demora: (1) si el cliente cancela su pedido después de que haya alcanzado la fase de “Order dispatched”, (2) si el cliente demora la descarga, (3) si el camión cisterna queda retenido más de dos horas en las instalaciones del cliente, o (4) si el camión cisterna debe regresar a la planta de origen porque el cliente no puede descargar el producto en su depósito de almacenamiento. Los recargos por demora se facturarán a su valor de coste.
- d) Cancelación de un pedido: La cancelación de un pedido sólo es

posible antes de la fase de “Transport booked”; en caso de cancelación superada la misma, se aplicará y facturará al cliente un cargo por cancelación de 300 euros.

- e) Devolución de producto dañado o fuera de especificación: Si el producto se pierde o resulta dañado, o bien está fuera de especificación en el momento de la entrega, el cliente deberá seguir el procedimiento indicado en las Condiciones de venta de SCI. En ese caso, el cliente tendrá que ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Esolion™.
- f) Devolución de pedidos: Esolion™ no acepta devoluciones de producto por conveniencia de los clientes.

#### **4. Política de precios**

- a) Esolion™, como canal electrónico, permite a SCI la distribución de productos a unos precios muy competitivos. Sin embargo, si el cliente prefiere utilizar cualquier otro método (por ejemplo, el teléfono) para solicitar y controlar el estado del pedido, no se podrán aplicar los precios publicados en el sitio web de Esolion™.
- b) Los precios para los productos de Esolion™ variarán en función de las condiciones del mercado. Por favor, compruebe las actualizaciones de los precios en la página [www.Esolion.com](http://www.Esolion.com).
- c) Los precios sólo son aplicables a los clientes registrados mediante el proceso de inscripción anteriormente descrito.
- d) Desde el momento en que el pedido aparezca en la página de Esolion™, el precio será válido para las entregas que se realicen entre los 3 y 30 días siguientes (ambos inclusive). Se ha establecido un periodo de 3 días como plazo mínimo de entrega y 30 días como el límite de validez del precio desde la fecha de publicación del pedido. El precio del pedido no variará a menos que el cliente deba abonar alguno de los recargos descritos en la sección 3.2 Cambios en el pedido.
- e) Los precios que aparecen en Esolion™ nunca incluyen el IVA y únicamente son válidos para suministros en camión completo (entre 22 y 27 toneladas según nuestro criterio) y para entregas en un radio de 350 kilómetros desde nuestras instalaciones. Esolion™ se reserva el derecho de usar otras plantas de suministro para la entrega según su criterio.
- f) Ninguno de los productos de SCI adquiridos a través de Esolion™ podrá incluirse en otros descuentos o acuerdos entre SCI y el cliente.

#### **5. Entregas**

- a) El sitio web de **Esolion™** ([www.Esolion.com](http://www.Esolion.com)) es un sistema de SCI que permite al cliente actuar de forma autónoma y en tiempo real. Los productos están sujetos a su disponibilidad, en función de los pedidos

y la demanda de otros clientes. La cancelación de un pedido sólo es posible según las condiciones de cancelación anteriormente mencionadas.

- b) SCI realiza las entregas de los pedidos cursados a través de Esolion™ entre las seis de la mañana y las seis de la tarde de lunes a viernes, ambos inclusive. SCI no realiza entregas los fines de semana ni los días festivos. SCI no se compromete a efectuar las entregas en horas determinadas.
- c) Las entregas se realizan en condiciones **CIP** según los Incoterms 2000.
- d) El tiempo normal para las operaciones de descarga y entrega en el destino, desde el momento en que los camiones llegan a las instalaciones del cliente hasta que las abandonan, es de dos (2) horas.
- e) SCI no suministra camiones precintados.
- f) Previamente a la primera entrega, el cliente debe informar a SCI, a través del formulario de registro de Esolion™, de la capacidad de su tanque de almacenamiento y del tipo de conexiones. SCI se reserva el derecho de denegar la entrega si el cliente no ha especificado estas informaciones.  
En cualquier caso, SCI exige conexiones estándar a sus clientes para los pedidos realizados a través de Esolion™.
- g) Las fichas técnicas de los productos (“pds”) y las hojas de datos de seguridad (“sds”) están disponibles en [www.Esolion.com](http://www.Esolion.com).  
Corresponde al cliente comprobar que el producto que adquiere cumple con sus necesidades.
- h) Esolion™ es un canal de servicios básicos de SCI, por eso no se emitirán Certificados de Conformidad ni de Análisis para ninguna entrega. No obstante, Esolion™ garantiza que el producto cumplirá las especificaciones de la ficha técnica actualizada con regularidad que puede encontrarse en [www.Esolion.com](http://www.Esolion.com).

## **6. Forma y condiciones de pago y recargos**

- a) Condiciones de pago: Según las condiciones estándar de pago de SCI, el cliente debe efectuar el pago a los 30 días de la fecha de factura. Se emitirá una factura para cada entrega. La fecha de la factura será la de expedición del producto desde nuestras instalaciones. SCI se reserva el derecho a no conceder crédito a los clientes.
- b) Forma de pago: La forma de pago aceptado es la **transferencia bancaria**. El pago completo debe ser ingresado en la cuenta bancaria indicada en la factura en la fecha de vencimiento o con anterioridad. SCI no se hace cargo de los gastos bancarios, de conversión de divisas o de cualquier otra transacción.
- c) Facturación electrónica: SCI sólo envía las facturas de los pedidos realizados a través de Esolion™ mediante un servicio de facturación

electrónica. SCI enviará al cliente por correo electrónico, previo acuerdo sobre dicho proceso, la factura legal con una firma electrónica avanzada adjunta. SCI precisará para ello una dirección de correo electrónico de la Empresa del cliente. Este método de facturación cumple con la legislación europea (Directiva 2001/115/CE) y con las leyes nacionales que han transpuesto la citada Directiva.

d) Pagos atrasados / Vencimientos: Puede consultar las Condiciones de venta de SCI en [www.Esolion.com](http://www.Esolion.com). SCI se reserva el derecho de cancelar inmediatamente el registro del cliente en Esolion™ en caso de pagos atrasados.

e) Rechazo del pedido / Paralización de la entrega:

Los pedidos pueden ser rechazados y las entregas pueden ser paralizadas en cualquier momento como consecuencia de saldos no pagados o de una disponibilidad de crédito limitada.

## **7. Comunicación**

a) Esolion™.com está diseñado para proporcionar un servicio más eficaz a los clientes. Su objetivo es minimizar los problemas innecesarios y costosos de la comunicación. El contacto se establecerá principalmente a través del correo electrónico.

b) Si el cliente encuentra cualquier dificultad durante el proceso, deberá enviar un correo electrónico al servicio de Esolion™ Contact Us. Por su parte, si Esolion™ descubre algún problema con el pedido del cliente, se encargará automáticamente de notificarlo por medio de un correo electrónico.

c) Cualquier reclamación debe iniciarse a través del correo electrónico. Posteriormente se tratará de acuerdo con las Condiciones de venta de SCI.

d) La seguridad y la privacidad son de suma importancia para SCI. Por ello, SCI conservará el menor número de datos confidenciales posible enviados por correo electrónico a través de Esolion™. Por favor, compruebe la Política de privacidad de Esolion™/SCI en la página web.

## **8. Otra información útil**

a) Esolion™ desea, sobre todo, ofrecer un servicio dinámico; por ello, SCI no ofrece ningún servicio técnico a través de este canal.

b) SCI no envía ni vende muestras a través de Esolion™.

c) Esolion™ evoluciona; de ahí que las Reglas de negocio y las Condiciones legales estén sujetas a cambios, y sea responsabilidad exclusiva del cliente informarse sobre las normas y políticas en vigor publicadas en [www.Esolion.com](http://www.Esolion.com) en el momento de la compra o de realización del pedido.