



## **MANUAL DE CONTRATACIÓN Y VINCULACIÓN DE PROVEEDORES A MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S.**

### **OBJETO.-**

El presente Manual de proveedores (en adelante el MANUAL) tiende a regir las relaciones comerciales entre MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S., (en adelante MARKO) y sus proveedores comerciales y/o vinculados (en adelante EL PROVEEDOR), de manera que se entienda incorporado a todos los contratos de suministro, provisión y demás (en adelante EL CONTRATO) que se suscriban para el suministro de bienes a MAKRO y a sus tiendas a nivel nacional.

### **AMBITO DE APLICACIÓN.-**

El presente manual rige y se entienden incorporados inmediatamente a todas las relaciones de suministro, compra o cualquier otra comercial, nacional o internacional, entre EL PROVEEDOR y MAKRO, sin necesidad de documento o aprobación adicional a la ya indicada en los documentos de vinculación de EL PROVEEDOR.

En los documentos de vinculación con EL PROVEEDOR se indicará que el presente MANUAL estará publicado en la página web de MAKRO y a disposición de EL PROVEEDOR, por lo que será responsabilidad de éste el leer y revisar el presente manual. La no lectura del MANUAL compromete igualmente a EL PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR que no esté de acuerdo en la totalidad o parte de las obligaciones consignadas en el presente MANUAL, deberá advertirlo expresamente y dejar constancia de ello en el documento de vinculación.

### **MISIÓN.-**

*“Somos un equipo humano dedicado a la distribución de productos de excelente calidad y variedad al más bajo precio, al servicio de nuestros Clientes Institucionales, proporcionándoles ventajas y oportunidades”.*

Lo anterior significa que para nuestros Proveedores: debemos ser el distribuidor de sus productos al costo más bajo, con amplia cobertura en el territorio nacional.

### **DEFINICIONES.-**

Los términos del presente MANUAL tendrán el significado que comúnmente o comercialmente se les dé, salvo que en el presente documento se dé otra definición o forma de ser entendido

### **DEBERES DEL PROVEEDOR.-**

EL PROVEEDOR tendrá, además de las obligaciones propias de su actividad comercial y del compromiso legal de suministrar bienes de excelente calidad al mercado, las siguientes obligaciones particulares para con MAKRO:

1. Entregar oportunamente los productos en las cantidades, condiciones, precios, embalajes y demás características que se hayan negociado con el mismo.
2. Entregar los productos en los lugares convenidos entre las partes. En caso de que así lo establezca expresamente MAKRO al PROVEEDOR, MAKRO administra la logística para el recibo y distribución de productos a través de su plataforma de recibo de mercancía, por lo que en caso de que sea aplicable de acuerdo a las políticas de MAKRO, EL PROVEEDOR

acepta que sus productos serán recibidos a través de dicha plataforma, así como se compromete a cancelar a Makro los costos asociados al servicio. Esta estipulación aplicará dependiendo del producto suministrado por el proveedor y previo acuerdo sobre tarifas con el mismo.

3. Responder por la calidad de los productos y las características de los mismos. Para los efectos se entenderá que EL PROVEEDOR cumple con las características de salubridad, licenciamiento, permisos y demás requisitos que sean necesarios para comercializar el producto en Colombia. MAKRO podrá, si lo desea, verificar el cumplimiento de estos requisitos pero, en caso de que no lo haga, esto no compromete la responsabilidad de MAKRO y se entiende que seguirá siendo exclusiva responsabilidad del proveedor el cumplimiento de las calidades, licencias, permisos y demás requisitos para ofrecer el producto al mercado, por lo que cualquier omisión lo hará responsable de los perjuicios causados a MAKRO, sus clientes y el público en general. MAKRO podrá, en cualquier momento, rechazar aquellos productos que no cumplan con las normas de calidad o que puedan constituir un potencial riesgo para sus clientes y no estará obligado al pago de dichas mercaderías hasta tanto no sean cambiadas por EL PROVEEDOR.
4. Garantizar que el producto cumple con las licencias y permisos sanitarios que permitan su comercialización en Colombia y éstos se encuentran actualizados y son suficientes para comercializar el producto. El proveedor deberá informar a MAKRO oportunamente, cuando se produzca la suspensión o revocatoria de las licencias y permisos, de manera que MAKRO pueda tomar las determinaciones de comercialización que estime pertinente. El no cumplimiento de éste requisito hará responsable a EL PROVEEDOR de las consecuencias legales, administrativas y civiles que se generen por la comercialización de un productos sin las medidas sanitarias requeridas, de manera que tendrá que responder ante MAKRO por cualquier suma que éste se vea obligado a pagar por concepto de sanciones, indemnizaciones, y demás. MAKRO podrá, en cualquier momento, rechazar aquellos productos que no cumplan con las licencias y permisos sanitarios colombianos y no estará obligado al pago de dichas mercaderías hasta tanto no sean cambiadas por EL PROVEEDOR.
5. Garantizar que el producto cumple con las características y condiciones indispensables para satisfacer las necesidades del cliente o consumidor, así como garantizar que las características del producto que están descritas en el mismo son las que realmente tiene el producto.
6. Tomar las medidas internas que sean necesarias para garantizar permanentemente la calidad del producto durante toda la relación comercial surgida entre las partes, previniendo cualquier potencial daño que pueda producir el producto derivado de su producción, comercialización o uso, advirtiéndolo al consumidor y responsabilizándose por el mismo.
7. Cumplir adecuadamente con las normas de etiquetado de los productos en Colombia, e incluir, dentro del etiquetado del producto, información dirigida al cliente, en la que se indique expresamente: Los componentes del producto, las características del mismo, las recomendaciones de uso y las advertencias que sean necesarias. MAKRO podrá, en cualquier momento, rechazar aquellos productos que no cumplan con las normas de etiquetado en Colombia y no estará obligado al pago de dichas mercaderías hasta tanto no sean cambiadas por EL PROVEEDOR.
8. A entregar el total de las cantidades de mercancía señaladas en la orden de compra respectiva. Makro podrá aceptar o no entregas parciales de la mercancía solicitada. En caso de rechazo de mercancías por esta causa, quedará automáticamente cancelada la orden de compra por la diferencia entre lo solicitado y lo recibido.
9. Entregar la factura original y dos copias, que respalden la entrega de mercancía solicitada con orden de compra. Las cantidades remitidas y relacionadas en la factura, solo se entenderán como recibidas después de terminado el proceso de recibo y verificación por parte de Makro.
10. Garantizar a Makro y a sus clientes el origen, calidad y buen funcionamiento de la mercancía, bien sea nacional o Importada. El proveedor garantiza ante Makro y ante Terceros que las mercancías o productos importados cumplen estrictamente todas las

normas sanitarias, de calidad y de producción, exigidas por las autoridades competentes de Colombia y vigentes para la fecha de entrega de las mismas. Las mercancías entregadas por conducto de empresas transportadoras deben entregarse acompañadas por el Original de la Factura del Proveedor, en sobre cerrado.

11. En caso de que así se haya negociado, asumir el riesgo exclusivo por el transporte de las mercancías hasta su recibo a satisfacción por Makro.
12. Participar activamente en las campañas de promoción del producto que adelante MAKRO, asumiendo los costos y gastos que se deriven de las mismas, para lo cual la simple aceptación, aquiescencia o silencio de EL PROVEEDOR en estas condiciones lo comprometen y obligan.
13. Desarrollar conjuntamente con la Organización programas para el control de la merma de mercancía.
14. Responder por el transporte y almacenaje adecuado de sus productos hasta el momento en que haga entrega de los mismos a MAKRO en sus puntos de recibo de mercancía (RM), así como definir estructuras logísticas y comerciales que le permitan hacer entrega oportuna y en condiciones de idoneidad del producto.
15. Facultar y capacitar adecuadamente a sus agentes comerciales, de manera que LAS PARTES entenderán que el agente comercial que realice negocios con MAKRO posee las facultades amplias y necesarias para comprometer a EL PROVEEDOR en todo lo que sea negociado con éste. Igualmente, los documentos firmados por el agente comercial se entenderán que comprometen ampliamente a EL PROVEEDOR.
16. Capacitar, preparar y facultar debidamente a los equipos comerciales. Se entenderá que las negociaciones surtidas con los equipos comerciales de EL PROVEEDOR lo comprometen directamente.
17. Cumplir los niveles de rentabilidad y con los precios negociados en los acuerdos comerciales.
18. En aquellos casos en que el producto negociado por EL PROVEEDOR tenga programa de post-consumo aplicable al mismo, con anterioridad, al momento de la negociación o con posterioridad a la negociación, EL PROVEEDOR deberá asumir los costos y gastos en los que incurra MAKRO para el cumplimiento de dicho post-consumo, en proporción a la participación de EL PROVEEDOR en el suministro total del bien objeto del post- consumo. Los valores que deberán ser pagados por EL PROVEEDOR, serán acordados entre las partes, pero en caso de que no se llegue a un acuerdo MAKRO podrá hacer la liquidación de los costos que le corresponden a EL PROVEEDOR en dicho programa y descontarlo de los saldos a favor de EL PROVEEDOR.
19. Dar cumplimiento oportuno y total a las garantías establecidas para el producto. La garantía del producto, por lo menos, deberá considerar todos los elementos legalmente establecidos tales como servicio técnico gratuito, reparación gratuita, transporte de los bienes y suministro y reemplazo de repuestos. En caso de que el producto admita reparación o revisión, EL PROVEEDOR deberá contar con la infraestructura y personal necesario para facilitar el ejercicio de las garantías a los clientes de MAKRO. Para los efectos de la garantía del producto MAKRO podrá recibir el producto en sus tiendas y remitirlos a EL PROVEEDOR, para lo cual cargará estos gastos a EL PROVEEDOR, o remitir al cliente directamente a EL PROVEEDOR o sus centros de asistencia técnica. En caso de reparación de un producto, EL PROVEEDOR se compromete a emitir un concepto técnico por escrito con destino al cliente y con copia a MAKRO en el que se indique expresamente la causa del defecto o desperfecto, las medidas tomadas para corregirlo, las partes o piezas reemplazadas, identificadas por su número de serie o datos distintivos, y demás datos que sean necesarios para determinar adecuada y suficientemente la razón de la garantía solicitada. En caso de que el defecto se derive del inadecuado uso o manipulación del cliente, EL PROVEEDOR deberá indicarlo expresamente en su concepto técnico, anexando las pruebas en que se fundamenta para ello. En ningún caso, la revisión o reparación de un producto podrá ser superior a quince (15) días calendarios contados a partir de la entrega a EL PROVEEDOR del producto. En caso de que se requiera un término mayor al señalado, EL PROVEEDOR deberá informarlo oportunamente y por escrito al cliente y a MAKRO, indicando la razón del tiempo adicional y la fecha en que el

producto será devuelto al cliente debidamente reparado. En caso de que, por cualquier causa, MAKRO tenga que asumir cualquier gasto o costo derivado de reparaciones o cambios de producto por garantía, podrá descontar dichas sumas de cualquier valor que deba a EL PROVEEDOR sin que para ello deba contar con la aprobación previa del PROVEEDOR toda vez que frente a la norma se debe resolver inmediatamente la queja del cliente.

20. En caso de que el producto no admita reparación o ésta no sea suficiente u oportuna para corregir definitivamente el defecto o desperfecto presentado, o si el cliente lo solicita en ejercicio de su derecho legal, EL PROVEEDOR deberá reemplazar el producto por uno de similares características o hacer devolución de las sumas cobradas al cliente, dependiendo del estado de la reclamación legalmente establecida. En ningún caso el reemplazo del producto o la devolución del dinero podrá ser superior a quince (15) días corrientes contados a partir de la solicitud del cliente en tal sentido. En caso de que MAKRO, en cualquier momento pero en especial luego del término anterior, se vea obligado a reemplazar el producto o hacer devolución de las sumas pagadas por el cliente, el proveedor deberá hacer devolución de estas sumas a MAKRO en el término de quince (15) días corrientes contados a partir de la solicitud de MAKRO en tal sentido enviada por cualquier medio. La devolución del dinero de EL PROVEEDOR a MAKRO, incluirá todos los costos y gastos en que haya debido incurrir MAKRO para reemplazar el producto o hacer devolución del dinero, incluyendo pero sin limitarse a, gastos financieros, gastos de transporte del producto, etc. MAKRO podrá compensar ipso facto las sumas pagadas de aquellas que le deba a EL PROVEEDOR y en caso de que no tenga sumas posibles de compensación podrá generar una cuenta por cobrar a EL PROVEEDOR y facturar por estas sumas pagadas más sus costos y gastos adicionales a EL PROVEEDOR, para lo cual EL PROVEEDOR acepta previa e irrevocablemente lo anterior y renuncia a cualquier requerimiento a su favor.
21. Prestar el servicio de asistencia técnica GRATUITA a favor de MAKRO, con el fin de que éste pueda enviar los productos que potencialmente puedan ser objeto de devolución o garantía. El concepto emitido por el centro de servicio técnico debe estar debidamente sustentado y enviarse a MAKRO para los efectos de la aceptación o rechazo de la devolución, dentro de los quince (15) días corrientes contados a partir del recibo de la mercancía por parte del centro de servicio. En caso de silencio del proveedor y vencido el plazo anterior, MAKRO podrá hacer devolución del dinero al cliente y compensar o descontar estas sumas de aquellas que le deba a EL PROVEEDOR. y en caso de que no tenga sumas posibles de compensación podrá generar una cuenta por cobrar a EL PROVEEDOR y facturar por estas sumas pagadas más sus costos y gastos adicionales a EL PROVEEDOR, para lo cual EL PROVEEDOR acepta previa e irrevocablemente lo anterior y renuncia a cualquier requerimiento a su favor.
22. Garantizar la confidencialidad de toda la información a la que tenga acceso por causa o con ocasión de su relación comercial con MAKRO.
23. Dar cumplimiento al “Acuerdo unificado sobre buenas prácticas industriales, comerciales y defensa del consumidor” suscrito entre Fenalco, Andi y Acopi, de fecha 23 de diciembre de 2003, documento que EL PROVEEDOR manifiesta conocer y se obliga a cumplirlo.
24. Dar cumplimiento a la propuesta desarrollada entre Fenalco, Andi y Acopi para el tratamiento contable y fiscal de las negociaciones entre proveedores y cadenas de fecha 15 de diciembre de 2011, documento que EL PROVEEDOR tiene a su disposición en la página [www.makro.com.co](http://www.makro.com.co) y que manifiesta conocer y aceptar.
25. En caso de que MAKRO sea llamado a comparecer ante cualquier autoridad administrativa o judicial por hechos derivados de la calidad o características del producto, EL PROVEEDOR se compromete a comparecer a la defensa de MAKRO tan pronto tenga conocimiento por cualquier medio de dicha citación. EL PROVEEDOR se obliga a mantener indemne a MAKRO de cualquier sanción, indemnización, pago, costo o gasto a que se vea obligado a reconocer o pagar producto de dichas acciones, por lo que deberá hacer devolución a MAKRO de estas sumas dentro de los quince (15) días calendario contados a partir de la fecha del requerimiento enviado por MAKRO en tal sentido. MAKRO podrá compensar ipso facto las sumas pagadas de aquellas que le deba a EL

PROVEEDOR y en caso de que no tenga sumas posibles de compensación podrá generar una cuenta por cobrar a EL PROVEEDOR y facturar por estas sumas pagadas más sus costos y gastos adicionales a EL PROVEEDOR, para lo cual EL PROVEEDOR acepta previa e irrevocablemente lo anterior y renuncia a cualquier requerimiento a su favor.

26. Informar a MAKRO de cualquier hecho o circunstancia que afecte el producto o puedan afectarlo, comprometiéndose a definir conjuntamente las medidas que sean necesarias para que no se cause efectos negativos al público. En caso de no acuerdo o de necesidad, MAKRO podrá tomar unilateralmente la determinación que sea pertinente a fin de preservar su imagen comercial.
27. Dar cumplimiento total y de buena fe, a los acuerdos comerciales alcanzados con MAKRO, independientemente de su instrumentalización o medio por el cual se hayan logrado. Debido a que las relaciones comerciales lo exigen, el simple acuerdo verbal entre las partes, es suficiente para comprometerlas.

## **DERECHOS DEL PROVEEDOR.-**

Además de los derechos que a su favor tiene EL PROVEEDOR derivados de la negociación con MAKRO, éste tendrá los siguientes derechos:

1. A obtener las remuneraciones o pagos pactados, de manera oportuna, suficiente y adecuada.
2. A conocer oportunamente cualquier decisión tomada por MAKRO que afecte el producto o su comercialización.
3. A ser escuchado y a que sus observaciones sean tomadas en cuenta con el fin de implementar mejores estrategias de comercialización del producto.
4. A que sean cumplidos los acuerdos comerciales a los que se ha llegado con MAKRO.
5. A que sea tenido en cuenta para las campañas promocionales impulsadas por MAKRO, participando en los costos asociados a las mismas y en proporciones justas.
6. A que se respete la confidencialidad propia de las relaciones comerciales surgidas entre LAS PARTES.

## **REGISTRO DE PROVEEDORES.-**

Para el adecuado registro de proveedores de MAKRO, éste exigirá a EL PROVEEDOR:

1. Ser persona natural o jurídica comerciante, y que esté adecuadamente inscrito en la cámara de comercio de su residencia y en cumplimiento de las obligaciones de comerciante, de conformidad con la legislación vigente. En caso de que EL PROVEEDOR sea persona o sociedad extranjera, deberá demostrar que está inscrito como comerciantes en su respectivo domicilio y remitir los documentos que lo acrediten, así como acreditar su historia comercial y de cumplimiento, en caso de ser requerido por MAKRO para conocer al proveedor.
2. Diligenciar el “formato de información general de proveedores” con la información contenida en el mismo.
3. Registro Único Tributario – RUT o documento que haga sus veces en caso de ser sociedad Colombiana.
4. Acreditar información para determinar si es Gran Contribuyente o no, información sobre Retención en la Fuente (Autor retenedor o no), Información sobre la actividad de Industria y Comercio (ICA), para los proveedores que su facturación sea en Cali, especificar si son autorretenedores del Impuesto de ICA, régimen de Impuestos al cual pertenece (Común o Simplificado), para los proveedores de frutas y verduras, es necesario que especifiquen si su actividad es productora o únicamente comercializadora, a fin de efectuar la retención con destino a la Asociación Hortofrutícola de acuerdo a las normas legales respectivas, cualquier otra cuota, contribución o impuesto que deba ser retenidos, a favor de cualquier entidad por normas legales.

5. Licencias y permisos requeridos para la comercialización del producto, así como constancia del cumplimiento de normas técnicas Colombiana en caso de que el producto lo requiera.
6. En los casos en que el producto lo requiera, se deberá anexar un análisis microbiológico y físico - químico del producto
7. Aportar cualquier otra documentación sobre el proveedor o el producto que sea requerida por MAKRO.

MAKRO, una vez sea recibida la anterior información por parte de EL PROVEEDOR, procederá a su registro en cumplimiento del procedimiento interno establecido para los efectos. No podrá comercializarse el producto sin el lleno de condiciones solicitadas a EL PROVEEDOR por MAKRO para el registro, situación que EL PROVEEDOR manifiesta conocer y aceptar.

EL PROVEEDOR manifiesta conocer que MAKRO maneja las siguientes posibilidades de pago y que EL PROVEEDOR deberá informar al momento de su registro en el sistema:

Transferencia electrónica nacional o internacional: Hecha por el Banco Líder de MAKRO a la cuenta suministrada por EL PROVEEDOR (el pago por esta vía no posee costo alguno para el proveedor).

Cheque: Excepcionalmente, si el proveedor no especifica o toma alguna de las dos anteriores, esta será la vía de pago.

Para la primera forma de pago EL PROVEEDOR deberá enviar el número de la Cuenta y tipo (de ahorros, corriente, la ciudad y la sucursal). El proveedor debe enviar certificación bancaria para registra la cuenta a nombre de su razón social

## **EXIGENCIAS DE PRODUCTO.-**

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas legal o estatutariamente, todo producto, para su comercialización, deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos, los cuales deberán cumplirse durante todo el término en que dure la relación comercial entre MAKRO y EL PROVEEDOR:

1. Cumplir con las condiciones higiénico-sanitarias establecidas en la legislación vigente, incluyendo Registro Sanitario (cuando la mercancía lo amerite) por cada producto, caso en el cual deberá encontrarse vigente durante toda la relación de suministro.
2. Cumplir con las normas y medidas del Sistema Internacional de Unidades (cuando corresponda), y establecer dentro de las negociaciones sobre Precio por Unidad de Medida –PUM- que sean exigibles en la comercialización del producto.
3. Cumplir con las exigencias legales sobre contenido neto y rotulado; debiendo indicarse en éste cuando menos la siguiente información: nombre del producto, ingredientes, contenido neto y masa escurrida conforme al sistema internacional de unidades, nombre del fabricante y dirección, país de origen, identificación del lote, marcado de fecha e instrucciones para conservación, instrucciones para uso, número registro sanitario, menciones obligatorias para productos nocivos para la salud y fecha de vencimiento si hubiere lugar a ello. En todo caso, deberá observarse estrictamente lo establecido en materia de información en rotulado en las normas o reglamentos obligatorios vigentes.
4. Cumplir con las condiciones legales relativas a seguridad de la vida e integridad personal, calidad e idoneidad de los productos, incluyendo las disposiciones concretas establecidas en estas materias por las autoridades competentes. En todo caso, los proveedores deberán responder por la garantía mínima presunta establecida en la ley, así como con la garantía de repuestos y servicio postventa para los productos que dispongan las normas legales. En caso de que el proveedor ofrezca garantías adicionales a la mínima legal, deberá cumplir estrictamente con lo anunciado.
5. Cumplir con los requisitos legales sobre embalaje y empaque de los productos.

6. Garantizar que los embalajes preserven la calidad de los productos contenidos en el interior.
7. Contar con Certificado de conformidad con reglamento técnico y/o norma técnica oficial obligatoria (Si hubiere lugar, de acuerdo con las normas colombianas).
8. Aportar copia de la Declaración de Importación para mercancías importadas. Adicionalmente, aportar la relación de seriales y demás requisitos exigidos por las autoridades (particularmente, Superintendencia de Industria y Comercio y DIAN)
9. Cumplir con normas especiales sobre leyendas e información al consumidor como en el caso de tabaco y licores.
10. Contar con todas las estampillas y sellos necesarios para su comercialización como en el caso de productos sometidos a impuesto de rentas departamentales.

El producto deberá cumplir con la totalidad de requisitos exigidos para su producción y comercialización, por lo que en caso de suspensión o revocatoria de licencias o permisos, EL PROVEEDOR deberá informar de ello oportunamente a MAKRO para que tome las medidas conducentes a proteger su nombre comercial y la integridad de los clientes.

En caso de incumplimiento de alguno de los requisitos anteriores MAKRO podrá tomar la determinación de suspender temporalmente la comercialización del producto, para lo cual hará el correspondiente retiro del producto de exhibición. En caso de que EL PROVEEDOR no pruebe en el término de tres (03) días hábiles que el producto cuenta con el requisito exigido y que está vigente, MAKRO podrá hacer devolución del producto a EL PROVEEDOR, cargando los costos y gastos derivados de ello, sumas que podrá compensar o facturar en cualquier momento.

Los productos comercializados por MAKRO deberán abstenerse de ser comercializados con “precios predatorios” del mercado o a costo o con márgenes predatorios o con precios falsamente impuestos, En caso de que MAKRO detecte que alguno de sus PROVEEDORES está utilizando esta técnica anti competitiva, podrá tomar la determinación de retirar temporal o totalmente la comercialización de un producto hasta que no se corrija este hecho.

## **PROMOCIONES Y EVENTOS PROMOCIONALES.-**

MAKRO podrá realizar las promociones o eventos promocionales que considere necesario para el impulso comercial de los productos o sus tiendas. La participación de los proveedores en las campañas promocionales es voluntaria y las condiciones y costos de participación serán acordados previamente con los proveedores.

Cuando se presente excesos de inventarios las partes acordarán las estrategias comerciales para solucionar tal situación, estrategias que pueden incluir la devolución de inventarios a EL PROVEEDOR en caso de ser necesario.

La participación convenida en eventos o campañas publicitarias, espacios en estantería o exhibición adicional y demás términos negociados, deberán ser cumplidos por las partes. EL PROVEEDOR deberá pagar los gastos y costos correlativos a las campañas promocionales de sus productos, para lo cual la simple manifestación verbal de aceptación de condiciones y precios, será suficiente para que MAKRO pueda cargar o compensar estos costos y gastos, sin que pueda EL PROVEEDOR oponerse a ello. La simple aquiescencia, silencio o participación en el evento por parte de EL PROVEEDOR serán suficiente prueba de su aceptación a participar en la campaña promocional.

En caso de ser necesario y con el fin de impulsar el producto de un competidor de EL PROVEEDOR, MAKRO estará facultado previa e irrevocablemente a retirar temporalmente los productos de EL PROVEEDOR de los estantes y demás sitios de exhibición, mientras dura la campaña publicitaria de EL COMPETIDOR. Lo anterior se considera un derecho a favor de MAKRO, por ende no existirá posibilidad de oposición por parte de EL PROVEEDOR o indemnización o reparación alguna derivada de tal hecho.

En caso de aperturas de tiendas o apoyo comercial para alguna de las tiendas MAKRO que no estén generando suficiente rentabilidad, MAKRO podrá solicitar a cada uno de LOS PROVEEDORES su participación.

## **SERVICIO DE ASISTENCIA AL CLIENTE.-**

Independientemente de las obligaciones de asistencia que debe cumplir por ley EL PROVEEDOR, éste se obliga para con MAKRO y sus clientes a:

1. Tener en todo momento una red de personal y de medios que le permitan recibir las quejas, peticiones y reclamos de los clientes de manera permanente y sin solución de continuidad.
2. Tener a disposición MAKRO y sus clientes una red suficiente de servicios de asistencia técnica y de reparación de producto, que le permita a los clientes hacer exigible la garantía del producto, su reparación o el simple asesoramiento en el uso del producto.
3. Tener una red personal y de medios suficientemente eficiente para atender las post-ventas en los términos exigidos legal o contractualmente.
4. Tener a disposición de MAKRO y sus clientes, un número suficiente de piezas o repuestos que permita por lo menos el reemplazo de alguna de ellos durante la vigencia de la garantía de cada producto comercializados.
5. Tener una estructura suficiente que le permita revisar el comportamiento en la comercialización de su producto, con el fin de tomar las determinaciones comerciales que sean pertinentes para lograr mayor eficiencia financiera del producto.

## **PERSONAL DE IMPULSO.-**

EL PROVEEDOR será el único responsable de todo el personal de impulso que desee emplear y que tenga acceso a la tienda, por lo que deberá cancelar oportunamente todos los costos laborales y dotacionales derivados de su vinculación, exonerando expresa e irrevocablemente a MAKRO de cualquier responsabilidad derivada de dicha vinculación. Igualmente EL PROVEEDOR será el responsable de mantener en todo momento asegurado a su personal de cualquier riesgo y pagar oportunamente las cotizaciones de ARP requeridas por ley, de manera que estén amparados ante cualquier hecho que se presente durante la permanencia de este personal en las tiendas MAKRO.

MAKRO podrá, en cualquier momento, pedir a EL PROVEEDOR que demuestre el cumplimiento de cualquiera de estas obligaciones y podrá negarse a recibir o retirar a cualquier personal respecto del cual EL PROVEEDOR no haya cumplido o probado el cumplimiento de obligaciones.

EL PROVEEDOR será responsable en todo momento de los actos del personal de impulso y demás personal que tenga ingreso a tienda MAKRO, por lo que deberá responder por los mismos.

## **LA DEVOLUCION DE MERCANCÍAS.-**

EL PROVEEDOR dentro de su oferta comercial debe considerar el mantener una estructura amplia y suficiente que permita a MAKRO a hacer las devoluciones de producto que estime pertinente.

Las devoluciones de mercancía a los Proveedores por parte de las Tiendas se pueden originar por las siguientes causas.

1. Mercancía averiada, no apta para la venta. Ya sea la que resulte en el piso de ventas ó la proveniente de las devoluciones efectuadas por parte de los Clientes a la Tienda.
2. Mercancía de Alimentos próxima a vencerse.
3. Negociaciones hechas por parte de las Direcciones Comerciales ó de la Gerencia de Piso con autorización de la Gerencia General de la Tienda, relacionadas con el manejo de excesos de inventario y niveles de rotación.
4. Mercancía de temporada y mercancía en consignación.



EL PROVEEDOR se compromete a aceptar las devoluciones de producto hechas por MAKRO a través de sus tiendas.

Solamente en caso de exceso de inventarios se podrá solicitar autorización de devolución al proveedor por medio de un mail enviado al mismo. Si pasados diez días calendario EL PROVEEDOR no se ha manifestado sobre la aceptación o no a la devolución por exceso de inventarios, se asumirá por aceptada la devolución. En los demás casos de devolución NO habrá solicitud de autorización alguna a EL PROVEEDOR ya que se entiende que es parte del servicio de suministro, por lo que MAKRO podrá hacer devoluciones de mercadería sin consentimiento alguno.

Sin perjuicio de lo anterior, MAKRO informará, por cualquier medio, a EL PROVEEDOR sobre la existencia de mercancía para devolver. EL PROVEEDOR será el responsable de recoger la mercancía en la tienda MAKRO o en plataforma según sea el caso, en el menor tiempo posible. En el comunicado a EL PROVEEDOR se le solicitarán los datos básicos (nombre y número de cédula) de la persona que va a recoger la devolución. En caso de que EL PROVEEDOR no pase a recoger la mercancía en los términos indicados por MAKRO, se entenderá que la misma ha sido abandonada y MAKRO podrá proceder a su disposición o destrucción, sin que por ello deba asumir el valor de las mismas.

EL PROVEEDOR deberá asumir a su cargo, cualquier costos y gasto derivado de la devolución de mercancías en que haya incurrido MAKRO o el cliente, incluyendo los costos financieros asociados a la devolución de dinero y los costos de transporte de los bienes en los que haya incurrido el cliente o MAKRO.

#### **PAGOS - POLITICAS DE PAGOS.-**

MAKRO tiene establecidas unas políticas de pago a proveedores que aplicarán en todo a las relaciones comerciales y de pago entre MAKRO y EL PROVEEDOR, políticas que, entre otras establecen:

1. Para efectos de realizar cualquier pago, EL PROVEEDOR deberá estar debidamente matriculado como tal en el sistema de MAKRO y haber suscrito los documentos legales correspondientes. Esta información debe estar permanentemente actualizada, por lo que será responsabilidad exclusiva de EL PROVEEDOR el informar previamente a MAKRO de cualquier cambio surgido en la misma tales como; cambios en la representación legal, cambios en la dirección de domicilio, cambios en las cuentas de ahorro y corrientes, etc.
2. Makro podrá descontar o compensar todas aquellas sumas que EL PROVEEDOR deba a MAKRO derivada de cualquier fuente. Este descuento o compensación lo hará previo al pago, pagando la diferencia y no requerirá aprobación previa de EL PROVEEDOR.
3. MAKRO solo cancelará aquellas cuentas que se encuentren vencidas y en los plazos fijados por MAKRO para dicho pago.
4. Solo se pagarán las cuentas a través de los medios de pago registrados en el sistema MAKRO. Cualquier cambio que desee realizar EL PROVEEDOR para solicitar el pago por otro mecanismo de pago, deberá ser informado por EL PROVEEDOR a MAKRO con una antelación mínima de treinta (30) días hábiles a la fecha en la que se aspira que se realice el pago al nuevo medio de pago. Para lo anterior, deberá aportar prueba de que el medio de pago a emplear está a nombre de EL PROVEEDOR. No se aceptará el pago a medios de pago o terceros que no sean EL PROVEEDOR.

En caso de que sea aplicable, EL PROVEEDOR expedirá las Notas Crédito correspondientes a favor de MAKRO cuando su facturación, para las mercancías solicitadas, haya sido efectuada por un mayor valor al señalado en la respectiva orden de compra. En tal caso, será aplicada la retención del pago del total de la respectiva facturación hasta tanto el proveedor entregue la Nota Crédito correspondiente a dicha diferencia de precios.



MAKRO podrá compensar cualquier suma de dinero que EL PROVEEDOR le resulte a deber por cualquier concepto (Art. 1714 C.C.), para lo cual no requerirá notificación o aprobación de EL PROVEEDOR y, al contrario, se entenderá que todas las obligaciones son exigibles al momento de hacer la compensación.

En caso de devoluciones pendientes de mercancías, obligaciones o sobrecupos insolutos y no garantizados en su pago, y cualquier obligación que EL PROVEEDOR tenga para con MAKRO, éste podrá retener cualquier pago o no cancelar las cuentas o facturas pendientes de pago hasta que no sea hecha la devolución de mercancías o garantizada o saldada la obligación a nuestro favor. La anterior retención no generará obligación de pagar intereses, compensación, indemnización o reparación alguna a EL PROVEEDOR ya que se entiende que es el ejercicio de un derecho tendiente a garantizar el cumplimiento de las obligaciones de EL PROVEEDOR.

#### **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS E INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS.-**

EL PROVEEDOR se compromete a tener una estructura suficiente que le permita en todo momento recibir, tramitar y dar respuesta a los clientes de MAKRO que deseen realizar cualquier petición, queja o reclamo.

Igualmente, en caso de cualquier requerimiento de los clientes enviado directamente a MAKRO o que se adelante cualquier investigación administrativa en contra de MAKRO derivada del producto, EL PROVEEDOR se compromete irrestrictamente a brindar toda la colaboración requerida para la atención de las respuestas y recursos derivados de las mismas, para lo cual en cada caso se compromete a designar un funcionario encargado de asistir a las personas de MAKRO designadas para la preparación de la respuesta, con el fin de coordinar los esfuerzos internos que sean necesarios para brindar la totalidad de la información requerida. Igualmente EL PROVEEDOR se compromete a suministrar a MAKRO todos los conceptos técnicos, y demás documentos que sean necesarios para una adecuada y total respuesta a dichos requerimientos.

En caso de que MAKRO sea sancionado o deba pagar suma alguna derivada de una queja de un cliente derivada de la calidad del producto, de la atención a sus requerimientos o de la asistencia dada, EL PROVEEDOR, deberá hacer devolución de la totalidad de las sumas a las que MAKRO se vio obligado a pagar, en el término de quince (15) días corrientes contados a partir de la solicitud de MAKRO en tal sentido dada a conocer por cualquier medio. En caso de que EL PROVEEDOR no haga devolución de estas sumas, MAKRO podrá compensarlas contra saldos a favor de EL PROVEEDOR o, en caso de que no existan saldos a su favor, facturar las sumas pagadas, para lo cual no será necesario requerimiento o consentimiento previo a EL PROVEEDOR.

Lo anterior operará en caso de que MAKRO sea compelido a reemplazar el producto por otro de similares características.

En caso de que MAKRO sea citado a cualquier diligencia judicial o extrajudicial o a conciliación, EL PROVEEDOR se compromete a asistir con MAKRO a la misma, a pagar los costos y gastos en que debió incurrir MAKRO para su defensa y a mantenerlo indemne en todo momento, para lo cual aplicarán los plazos y condiciones de pago y compensación o facturación descritas anteriormente.

En caso de que MAKRO llegue a un acuerdo con el cliente para efectos de mantenerlo indemne y evitar una investigación, proceso o sanción, EL PROVEEDOR se compromete a dar cumplimiento a este acuerdo y mantener indemne a MAKRO de cualquier suma o compensación obligado a pagar en virtud de dicho acuerdo, de manera que será EL PROVEEDOR el obligado a responder frente a MAKRO por el cumplimiento de dicho acuerdo en los términos y condiciones negociadas.

#### **USO DE IMAGEN, MARCAS, LOGOS, LEYENDAS E INSIGNIAS COMERCIALES.-**



EL PROVEEDOR autoriza previa e irrevocablemente a MAKRO para usar su marca, logos, leyendas, insignias y demás elementos distintivos de su producto, para los efectos del desarrollo del presente contrato y de sus relaciones comerciales. Lo anterior sin lugar a contraprestación, indemnización o pago de suma alguna por el uso dado a las mismas.

En caso de que MAKRO autorice a EL PROVEEDOR el uso de alguna de sus marcas o signos distintivos con el fin de etiquetar productos bajo esta denominación productos que produce EL PROVEEDOR, se entenderá que esta autorización deberá contar por escrito y que solo será extensible al tiempo y fines propuestos para con MAKRO. La autorización de uso de marca estará limitada en el tiempo y MAKRO podrá revocarla en cualquier momento sin rendir explicación alguna a EL PROVEEDOR, quien luego de la notificación de revocación deberá abstenerse de usar la marca para cualquier efecto. EL PROVEEDOR será el responsable, durante todo el tiempo que dure la autorización de uso de marca, de darle un uso adecuado a la misma y solo para los fines buscados por las partes, asumiendo directamente cualquier uso indebido que puedan darle sus empleados, contratistas o vinculados y respondiendo patrimonialmente por ello. La autorización de uso de la marca MAKRO o alguna de sus marcas, solo concede a EL PROVEEDOR el uso temporal de la misma para productos a fabricar y comercializar exclusivamente para y en MAKRO, por ende no le asiste ni le será reconocido a EL PROVEEDOR derecho alguno tales como valorización de la marca, indemnizaciones por terminación del uso, etc. Cualquier violación a la restricción de uso de las marca MAKRO o vinculadas, por parte del proveedor, lo hará responsable civil y penalmente, pudiendo MAKRO demandar a EL PROVEEDOR buscando la reparación integral de los perjuicios sufridos.

#### **CONFIDENCIALIDAD.-**

Todos los documentos e información que EL PROVEEDOR conozca en desarrollo o como consecuencia del presente contrato se considera, para todos los efectos, como información reservada y confidencial, por lo que difusión o uso por parte de EL PROVEEDOR para efectos que no tengan directa relación con el suministro de bienes acordado, se considerará violatoria de la confidencialidad y comprometerá civil y penalmente a EL PROVEEDOR.

La anterior prohibición se hace extensible a los empleados, contratistas, subcontratistas y demás vinculados a EL PROVEEDOR, quienes solo podrán tener acceso a la información si es absolutamente necesario para el cumplimiento del objeto contractual y, aun en este caso, comprometerá la responsabilidad exclusiva de EL PROVEEDOR.

#### **EMPAQUES Y ETIQUETAS PARA USO DE MARCA PROPIA.-**

En caso de que EL PROVEEDOR etiquete marcas propias de MAKRO, aplicarán las siguientes reglas:

1. En caso de que el empaque y/o etiquetas sea suministrado por MAKRO, EL PROVEEDOR deberá utilizar única y exclusivamente el material que le sean suministrados.
2. En caso de que el suministro de empaques y/o etiquetas sean asumidos por EL PROVEEDOR, éste se obliga a elaborar y fabricar o - en caso que sea autorizado por MAKRO- podría subcontratar la fabricación o elaboración de los Empaques y/o etiquetas que le solicite MAKRO, conforme a los Diseños que le entregue MAKRO o que sean aprobados por éste. EL PROVEEDOR deberá garantizar en todo momento un stock necesario de etiquetas y/o empaques para garantizar el suministro de productos para MAKRO o de lo contrario esto será tomado como incumplimiento grave al presente contrato.
3. En caso de que MAKRO decida contratar con un tercero la producción de las etiquetas, EL PROVEEDOR está obligado a usar éste material. En éste último caso EL PROVEEDOR deberá controlar detalladamente el stock de etiquetas e informar a MAKRO con una antelación de tres (03) meses antes de su agotamiento, con el fin de que éste pueda contratar con el tercero el suministro del material necesario a tiempo. El incumplimiento de esta obligación se entenderá como incumplimiento grave a las obligaciones de EL PROVEEDOR. Las etiquetas serán enviadas a la

dirección acordada con EL PROVEEDOR o en el lugar donde se realice la producción de los bienes suministrados.

4. EL PROVEEDOR se obliga a entregar a MAKRO los Productos dentro de los Empaques, los cuales contendrán las correspondientes Etiquetas, de conformidad con los términos y condiciones previstos por MAKRO para los efectos.

5. EL PROVEEDOR se encargará de conservar, custodiar, organizar y manejar el inventario de los Empaques y las Etiquetas, y será responsable por cualquier defecto, daño, o en general, cualquier imperfección que éstos presenten. Igualmente, será responsable de la pérdida, desaparición, o uso inadecuado de las Etiquetas o los Empaques.

6. Siempre y cuando las características del producto lo permitan, EL PROVEEDOR se obliga a mantener, a partir del tercer mes de vigencia del suministro, un inventario de Productos correspondiente, al menos, a una cantidad igual a la de los Productos comprados por MAKRO durante los tres (3) meses inmediatamente anteriores.

7. En caso de que las etiquetas sean suministradas por EL PROVEEDOR, deberá obtener aprobación de MAKRO para la reimpresión de las mismas e informar de ello como mínimo con tres (03) meses calendario de antelación.

8. MAKRO no estará obligado a adquirir los productos que no cumplan con las especificaciones convenidas, o con las reglamentaciones legales relacionadas con etiquetado y calidad del bien, y EL PROVEEDOR será el único responsable de la observancia de todas las normas gubernamentales, nacionales o locales sobre rotulación, etiquetado, información suficiente y clara del empaque, contenido del mismo, normas de metrología y de sanidad.

9. EL PROVEEDOR se obliga a hacer control eficiente al stock de etiquetas con el fin de garantizar que en todo momento se tenga el nivel adecuado para el promedio de pedidos. EL PROVEEDOR, como máximo, podrá tener un nivel de etiquetas para tres (03) meses de producción, en consideración al nivel de pedidos promedio. En caso de que se tenga más stock EL PROVEEDOR deberá asumir el costo de estas etiquetas y deberá proceder a su destrucción inmediata a la terminación del contrato.

10. En caso de terminación de la relación comercial con EL PROVEEDOR, éste deberá abstenerse de usar de cualquier forma las etiquetas sobrantes y deberá garantizar su destrucción efectiva. MAKRO podrá solicitar en cualquier momento que lo considere pertinente, prueba de la forma de destrucción de estas etiquetas y EL PRODUCTOR deberá suministrarla so pena de incumplimiento grave a sus obligaciones.

11. Cuando EL PROVEEDOR use empaques genéricos, es decir aquellos que use para varios productos de diferentes empresas, MAKRO no pagará por ningún inventario de estos empaques existentes al terminar el contrato ya que se entiende que EL PROVEEDOR podrá usar estos empaques en productos de terceros.

11. En caso de que el producto sea suspendido, sacado del comercio o que por cualquier causa no pueda comercializarse, MAKRO no asumirá el valor de las etiquetas dejadas de usar.

## **CLÁUSULA COMPROMISORIA.-**

Todas las diferencias o desacuerdos entre EL PROVEEDOR y MAKRO que se originen o sean consecuencia de la relaciones comerciales entre ellos, será resuelta por un tribunal de arbitramento que sesionará en la Cámara de Comercio de Bogotá, bajo las normas del centro de conciliación y arbitraje de dicha Cámara. El tribunal estará compuesto por Un (01) árbitro elegido por dicho centro de conciliación y arbitraje de la listas de elegibles que posea y decidirá en derecho. A dicho tribunal serán sometidos incluso todos los temas, incluyendo la ejecución de obligaciones derivadas de la relación comercial. Los costos y gastos de Tribunal de arbitramento serán cancelados por la parte vencida, sin perjuicio de que cualquier parte pueda pagar los costos y gastos, que deberán ser considerados en el laudo arbitral para que sean devueltos por la otra parte en caso de ser condenada.

Igualmente, en caso de operaciones internacionales con sujetos que no tengan residencia en el país, estos aceptan, desde el mismo momento en que aceptan la orden de compra, que cualquier conflicto surgido en desarrollo o como consecuencia de cualquier relación surgida entre EL PROVEEDOR y MAKRO, será resuelta por un tribunal de arbitramento internacional, bajo las

normas del Centro de Conciliación y Arbitraje internacional de la Cámara de Comercio de Bogotá. El tribunal estará compuesto por Un (01) árbitro elegido por dicho centro de conciliación y arbitraje de la listas de elegibles que posea y decidirá en derecho. A dicho tribunal serán sometidos todos los temas, incluyendo la ejecución de obligaciones derivadas de la relación comercial. Los costos y gastos de Tribunal de arbitramento serán cancelados por la parte vencida, sin perjuicio de que cualquier parte pueda pagar los costos y gastos, que deberán ser considerados en el laudo arbitral para que sean devueltos por la otra parte en caso de ser condenada.

Lo anterior no podrá ser variado por LAS PARTES en ningún momento y cualquier cambio en el tribunal competente se considerará por no acordado e inexistente. Igualmente, el hecho de que MAKRO procese o acepte documento en los que EL PROVEEDOR cambie unilateralmente esta disposición, no implica cambio alguno en la misma y se entenderá como inexistente.

## **NORMA APLICABLE.-**

EL PROVEEDOR y MAKRO acuerdan que la norma que regirá sus relaciones comerciales será la normatividad de la República de Colombia. Esta disposición no podrá ser variada por LAS PARTES en ningún momento y cualquier cambio en la norma aplicable se entenderá por no acordado e inexistente. Igualmente, el hecho de que MAKRO procese o acepte documento en los que EL PROVEEDOR cambie unilateralmente esta disposición, no implica cambio alguno en la misma y se entenderá como inexistente.

## **CITACIONES.-**

LAS PARTES acuerdan que, para cualquier notificación entre ellas, éstas serán enviadas al domicilio de la parte contratante reportada en la correspondiente cámara de comercio de su domicilio social principal o en los registros de sociedades en los que sea necesario inscribirse de acuerdo con cada legislación. LAS PARTES acuerdan que toda notificación deberá hacerse al domicilio principal del notificado y no a sus sedes, establecimientos o matrices. Cualquier notificación hecha a una sede o establecimiento de cualquier parte, se entenderá por no hecha.

## **PÓLIZAS.-**

EL PROVEEDOR estará obligado a entregar a MAKRO las pólizas de seguro que sean acordadas entre las partes, con su correspondiente recibo de pago de la totalidad de la prima de seguro. La presentación de estas pólizas se entenderá como requisito fundamental para realizar cualquier pago.

## **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.-**

EL PROVEEDOR se compromete en todo momento a dar protección a los datos personales de MAKRO y de terceras personas al presente acuerdo, en consideración a lo prescrito en la Ley 1582 de 2012 y Decreto 1377 de 2013.

## **VIGENCIA Y MODIFICACIONES.-**

El presente Manual regirá a partir de su publicación en la página web de MAKRO [www.makro.com.co](http://www.makro.com.co) y estará vigente hasta que sea sustituido parcial o totalmente por una nueva versión del mismo que se encuentre disponible en la misma página.

## **DECLARACIÓN DE ACTIVOS.-**

EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad de juramento que todos sus activos son de origen lícito, que no proviene ni directa ni indirectamente del ejercicio de actividades establecidas como ilícitas de conformidad con la ley 190/95, 793/02 y 747/02, y demás normas que las modifiquen, complementen o adicionen, ni han sido utilizados por EL CONTRATISTA, sus socios o accionistas,



dependientes, arrendatarios etc., como medios o instrumentos necesarios para la realización de dichas conductas. Igualmente manifiestan que declaran a EL CONTRATANTE, previa e irrevocablemente, libre de cualquier responsabilidad derivada del origen de fondos o patrimonio de la entidad o de sus socios. EL CONTRATISTA se obliga a actualizar por lo menos una vez al año, la información requerida por EL CONTRATANTE para el cumplimiento de las disposiciones que se requieren para el cumplimiento de las normas relativas a conocimiento de cliente y demás normas relacionadas. Igualmente EL CONTRATISTA se compromete a informar a EL CONTRATANTE pero especialmente a las autoridades pertinentes, cualquier hecho que pueda ser considerado como lavado de activos o financiamiento al terrorismo, provenga dicha actividad de donde provenga y así se encuentren en ella involucrados sus accionistas, trabajadores o cualquier vinculado.