

# Niveles de servicio y cumplimiento en las entregas

---

**para clientes de Europa**



**Shell Chemicals**



## Cumpliendo con nuestro compromiso de seguridad

Nuestro interés por la seguridad de nuestros productos no concluye cuando éstos salen de un recinto de Shell. Los programas pro activos y continuos de interacción pro activa y constante con nuestros contratistas de transporte por carretera son esenciales para asegurarnos que nuestros productos sean entregados a usted, el cliente, de manera segura y responsable.

*Nuestro objetivo es maximizar la calidad y eficiencia del servicio que proporcionamos*

# Introducción

Como uno de los principales proveedores mundiales de productos químicos y servicios de alta calidad, nos dedicamos continuamente a mejorar nuestra forma de operar.

La finalidad de este folleto es ayudar a nuestros clientes a aprovechar al máximo la relación operativa que tienen con nosotros, fijando claros niveles y directrices que se aplican a las compras de productos químicos a entregarse por carretera o por ferrocarril en Europa<sup>1</sup>.

Esto refleja tanto nuestro objetivo de maximizar la calidad y eficiencia del servicio que proporcionamos como nuestro deseo de ser el proveedor predilecto de los clientes que realizan compras a granel de los productos que ofrecemos.

Si tiene alguna pregunta acerca de cualquiera de los aspectos comprendidos en este documento, no dude en recurrir a su contacto<sup>2</sup> habitual de ventas de Shell Chemicals\* o del Centro de Clientes, que se complacerá en serle de utilidad.

## Contents

Antes de iniciar las transacciones comerciales ..... página 4

Las transacciones comerciales ..... página 5

Otros aspectos a tener en cuenta ..... página 10

*Este documento es un resumen de alto nivel y no tiene como finalidad ser legalmente vinculante. Si hubiera una discrepancia entre su contrato con una compañía de Shell Chemicals o las Condiciones Generales, esas condiciones primarán sobre el contenido de este documento.*

*Es posible que de vez en cuando actualicemos partes de este folleto. En caso de hacerlo, tal vez le enviemos un nuevo folleto. La nueva versión se publicará en nuestro sitio web:*

**[www.shell.com/chemicals/customer](http://www.shell.com/chemicals/customer)**.

---

1. Incluyendo Rusia y Turquía.

2. Los clientes de Sustancias Químicas Base deben recurrir a su contacto del Equipo de Suministro.

# Antes de iniciar las transacciones comerciales

## 1. Salud, Seguridad y Medio Ambiente (HSSE)

La seguridad es nuestra prioridad máxima. Además de proporcionar a nuestros clientes información sobre el uso seguro y medioambientalmente responsable de nuestros productos, hemos asumido el compromiso de asegurarnos que los riesgos para la seguridad de nuestro personal y de nuestros contratistas se reduzcan al nivel más bajo que sea razonablemente factible.

Por este motivo, requerimos que los clientes nos aseguren que se han adoptado niveles apropiados de seguridad para la descarga y el almacenamiento, antes de que hagamos entregas. Nuestros especialistas en HSSE pueden asesorar respecto de estos niveles.

## 2. Crédito

Nuestras operaciones comerciales suelen basarse en una cuenta abierta, sujeta a un límite crediticio. Antes de poder iniciar operaciones, se realiza una evaluación crediticia. Si la cuenta abierta no fuera factible, podrían considerarse otras formas de pago, como el cobro por anticipado.

## 3. Para contactarnos

Los clientes de Europa cuentan con el apoyo de nuestro Centro de Clientes en Róterdam, Países Bajos:

Shell Chemicals Europe BV  
PO Box 8610  
3009 AP Róterdam  
Países Bajos

Tel: **+31 10 231 7000**

Fax: **+31 10 231 7115**

E-mail: **scecustomerservice@shell.com**

Los clientes de muchos países también pueden usar números

telefónicos locales para llamar al Centro de Clientes – pueden consultarse los detalles de estos números, así como los de nuestros Centros de Clientes en otras regiones, en nuestro sitio web: [www.shell.com/chemicals/customer](http://www.shell.com/chemicals/customer).

## 4. Recursos en línea

Se pueden utilizar varios de los servicios mencionados en este documento recurriendo a nuestro sitio Web para comercio electrónico protegido por contraseña, Customer Lounge<sup>3</sup>. Usted puede solicitar acceso en línea en [www.shell.com/chemicals/customerlounge](http://www.shell.com/chemicals/customerlounge), o pidiéndolo a su contacto en el Centro de Clientes.



## Facilidad sencilla de renovación de pedidos en línea

Una vez que haya comenzado a realizar pedidos utilizando el sitio Customer Lounge, le resultará rápido y sencillo hacer pedidos similar o renovar sus pedidos. Con la característica "Reorder" (repetir pedido), lo único que tiene que hacer es escribir un nuevo Número de Pedido y fecha de entrega: nosotros nos encargaremos del resto.

3. Customer Lounge es marca registrada de Shell.

# Las transacciones comerciales

## 1. Cómo hacer un pedido

La forma más sencilla de hacer un pedido es utilizando una de nuestras herramientas de comercio electrónico:

- **Elemica**<sup>4</sup>, centro de operaciones comerciales de la industria química, ofrece una variedad de soluciones de comercio electrónico hasta conexiones integrales ERP a ERP que permiten que su sistema de informática interactúe directamente con el nuestro. El uso de Elemica está muy difundido entre clientes que nos hacen un número importante de pedidos cada año.
- **Customer Lounge** es nuestra herramienta para hacer pedidos y gestionar cuentas en línea, con protección de contraseña. El uso autorizado de Customer Lounge le permite hacer y gestionar pedidos, y tener acceso a documentos relacionados con pedidos y mucha otra información, a través de un sitio Web de uso sencillo.

El uso de cualquiera de estas dos herramientas le permite hacer y gestionar pedidos en cualquier momento, durante las 24 horas del día, todos los días, con la seguridad de que su pedido entrará en nuestro sistema con la mayor rapidez y exactitud posibles.

Los usuarios de Customer Lounge pueden consultar la tramitación de todos los pedidos en cualquier momento. También tienen acceso en línea a una variedad de información técnica y de productos, y a documentos relacionados con pedidos que pueden descargar para todos los pedidos, independientemente de cómo éstos fueron hechos.

Su contacto en el Centro de Clientes puede explicarle Elemica o Customer Lounge. Usted también puede recorrer

Customer Lounge de manera virtual y rápida consultando: [www.shell.com/chemicals/customerlounge/tour](http://www.shell.com/chemicals/customerlounge/tour).

Si no puede utilizar ninguna de estas dos herramientas, puede hacer pedidos por teléfono, fax o correo electrónico, a su contacto del Centro de Clientes<sup>5</sup>.

## 2. Plazo mínimo de los pedidos

Sabemos que la entrega puntual es un requisito clave del cliente. Al definir claramente los plazos de los pedidos, usted sabe lo que puede esperar de nosotros, y nosotros – y nuestros transportistas – podemos hacer una planificación más efectiva para cumplir con sus expectativas.

Los plazos constan de dos elementos:

- El período de tramitación del pedido
- El tiempo en tránsito

Los siguientes períodos de tramitación de pedidos especifican el período mínimo desde que Shell recibe un pedido hasta que despacha el producto, basándose en una disponibilidad no restringida de productos y logística. Su contacto en el Centro de Clientes puede informarle de cualquier restricción existente y su posible impacto,

también puede darle detalles del período normal en tránsito entre el despacho y la entrega en su local, período que dependerá de la distancia y de otros factores.

### Entregas de Shell por carretera y transporte multimodal

El período mínimo de tramitación de pedidos, desde la recepción del pedido hasta su despacho utilizando transporte por carretera dispuesto por Shell, es **2 días hábiles**, si el

4. Elemica es marca registrada del grupo de compañías Elemica.

5. Los distribuidores no pueden hacer pedidos por teléfono, fax o correo electrónico.

pedido se hace antes de las 15 horas, (CET/CEST – Hora Central Europea/Hora Central Europea de Verano)

Es decir, que un pedido hecho antes de las 15 horas del lunes podría cargarse el miércoles siguiente.

### Recogida del cliente por carretera

Si usted recoge el producto de nuestro emplazamiento, el período de tramitación del pedido será más breve. Si el pedido se hace antes de las 12 del mediodía CET/CEST, podrá ser recogido el **día hábil siguiente**.

A tal efecto, se supone:

- Que se seguirán los procedimientos pertinentes del emplazamiento de Shell para reservar y utilizar un período de carga;
- que tanto el vehículo como el conductor cumplirán con los requisitos HSSE del emplazamiento de Shell, y
- Que se proporcionará la documentación apropiada, incluidas pruebas de documentación de exportación en el caso de ventas que gravan cero a efectos del IVA.

## Reserva simplificada de transporte por carretera

El uso de las capacidades automáticas de intercambio de datos que presenta Elemica, centro en línea de comercio en productos químicos, nos ha permitido automatizar los procesos de reserva de transporte por carretera con nuestros proveedores clave de logística.

El resultado es un proceso más sencillo, más rápido y más exacto que nos permite proporcionar un mejor servicio a los clientes.

Pueden consultarse detalles del horario de operaciones, de los requisitos HSSE y de otros requisitos de los emplazamientos de Shell en [www.shell.com/chemicals/transport](http://www.shell.com/chemicals/transport).

Por motivos HSSE y de otra índole, no todos los productos pueden recogerse. En caso de duda, se le ruega consultar a su contacto del Centro de Clientes.

### Entregas de Shell por ferrocarril

El período mínimo de tramitación de pedidos para entrega por ferrocarril es **3 días hábiles**, si los pedidos se hacen antes de las 15 horas CET/CEST. Es decir, que un pedido hecho antes de las 15 horas del lunes podría despacharse el jueves siguiente.



El período mínimo de tramitación de óxido de etileno es **5 días hábiles**.

### Excepciones

Los pedidos de fabricación individual y los productos especiales pueden exigir períodos de tramitación más prolongados para todas las modalidades de transporte.

### 3. Pedidos urgentes

Un pedido hecho con un plazo inferior al plazo mínimo de tramitación se clasifica como "pedido urgente". En este caso, intentaremos satisfacer sus necesidades, siempre que no haya un aumento del riesgo HSSE.

Habrá un recargo de €250<sup>6</sup> por pedido en el caso de pedidos urgentes a fin de cubrir los gastos adicionales en que se haya incurrido.

### 4. Cambios y cancelaciones de pedidos

Cuanto antes haga usted el pedido, mejor podremos planificar el cumplimiento de sus necesidades. Preferimos que los pedidos no se modifiquen una vez hechos, pero reconocemos que a veces es necesario hacer cambios imprevistos.

Por este motivo, hemos incorporado flexibilidad en nuestros procesos a fin de atender cancelaciones y modificaciones razonables hasta el final del plazo de los pedidos (o sea, el período mínimo de tramitación de pedidos.)

Intentaremos incorporar cambios después del final del plazo de los pedidos, siempre que no haya un riesgo HSSE mayor.

Los cambios y cancelaciones posteriores al final del plazo de los pedidos serán objeto de un recargo de €250 por cada cambio al pedido.

### 5. Fuentes y destinos

Cada entrega de Shell se hace desde un punto único de suministro a un destino único del cliente según lo definido en el pedido<sup>7</sup>, sin desviaciones de los productos en tránsito.

### 6. Tamaños de carga mínima – transporte por carretera

#### Entregas hechas por Shell

Las entregas por carretera deberán hacerse en camiones con carga completa, cumpliendo al mismo tiempo con los reglamentos y las limitaciones de equipos pertinentes. Ello no sólo permite optimizar el funcionamiento de la cadena de suministro – con menos pedidos, menos esfuerzo de gestión y mejor utilización de los equipos de transporte disponibles – sino que también tiene sentido desde el punto de vista medioambiental. Un volumen mayor por camión significa menos camiones en las carreteras y menores emisiones.

Cuándo que sea posible, deberán hacerse pedidos por el mayor peso por camión que permitan los reglamentos.

Los pedidos de menos de **22 toneladas** por camión serán objeto de recargos según la escala siguiente:

20,00 a 21,99 toneladas €250 por pedido

18,00 a 19,99 toneladas €500 por pedido.

6. Cuando las ventas se hagan en una moneda que no sea el euro, se cobrará el equivalente en la moneda de facturación en éste y otros casos de recargos.

7. Las entregas de Shell a distribuidores se hacen a locales de distribuidores definidos. Shell no hace entregas directas a clientes finales de los distribuidores.

Los tamaños inferiores de carga mínima se aplican a rutas y destinos en los que las restricciones reglamentarias de peso impiden la entrega de una carga de 22 toneladas. Su contacto del Centro de Clientes podrá asesorarle en estos casos.

Las cargas inferiores a 18 toneladas no suelen estar disponibles normalmente.

En el caso de etoxilatos de alcohol, siempre deberán hacerse pedidos por el peso máximo que permitan los reglamentos.

Los productos volátiles entregados en recipientes a presión suelen ser cargas completas.

### **Recogidas por los clientes**

Si usted recoge el producto de nuestro emplazamiento, el tamaño mínimo del pedido es **18 toneladas**.

### **Generalidades**

Las cantidades mínimas suponen pedidos de un solo producto.

En todos los casos, las cantidades cargadas deberán satisfacer los requisitos de seguridad a fin de evitar el llenado excesivo de recipientes u otros peligros.

## **7. Horario de entrega – carretera**

Haremos las entregas el día hábil solicitado por el cliente, en el horario normal de trabajo de éste.

Le rogamos verificar que su contacto del Centro de Clientes conozca su horario normal de trabajo.

## **8. Equipos de entrega – carretera y multimodal**

Los equipos con los que se harán las entregas de Shell serán de construcción en acero inoxidable y satisfarán las especificaciones de CEFIC<sup>8</sup> correspondientes a los equipos de transporte por carretera.

Si ello se dispone con antelación, pueden suministrarse equipos especiales, por ejemplo, más mangueras y accesorios especiales, generalmente de forma gratuita. Le rogamos verificar que su contacto del Centro de Clientes conozca sus necesidades.

## **9. Período de descarga**

### **Transporte por carretera y multimodal**

Los clientes podrán disponer de los vehículos durante un período hasta de **2 horas** a partir de la llegada al emplazamiento. De excederse este período gratuito, se cobrará a razón de €75 por hora.

Habrà una hora más (en total, un período gratuito de 3 horas) para la descarga de polioles, dada su mayor viscosidad.

Se cobrará un importe adicional, que incluirá una tarifa administrativa, para cubrir todo coste adicional, como almacenamiento de noche, en que se haya incurrido como resultado de demoras en la descarga.

### **Entregas por ferrocarril**

Los clientes podrán disponer de los vagones cisterna durante un período hasta de **3 días** a partir de la fecha de llegada (salvo en día domingo) de forma gratuita. De excederse este período gratuito, se cobrará a razón de €150 por día (o parte de un día), base neta trimestral.

---

8. Consejo Europeo de la Industria Química.

Por consiguiente, si usted devuelve un vagón en menos de 3 días, tendrá un importe en su haber con el que podrá compensar períodos más prolongados de uso en el mismo trimestre para el producto en cuestión.

## 10. Procedimiento de descarga

La descarga de entregas dispuestas por Shell se realiza de conformidad con las Directrices de Seguridad de CEFIC sobre Conducta en la Carga y Descarga Seguras de Vehículos (pueden obtenerse copias en: [www.cefic.org](http://www.cefic.org))



## Custodios experimentados de productos

La seguridad es nuestra prioridad máxima y la custodia de productos es esencial en todas nuestras transacciones. Nuestros custodios de productos, altamente experimentados, proporcionan información y apoyo a clientes de toda una gama de esferas, en lo relativo al manejo y uso seguro y responsable de nuestros productos.

## 11. Entrega de documentación

Se proporcionan los siguientes documentos con cada entrega

- Conocimiento de embarque, carta de porte CMR u otro documento de transporte pertinente
- Certificado de análisis o conformidad (de ser requerido)
- Documentación relativa a HSSE de conformidad con los reglamentos
- Documentación aduanera de conformidad con los reglamentos (de ser requerida.)

## 12. Facturación

Se podrán proporcionar facturas impresas o electrónicas. Las facturas electrónicas autenticadas, de conformidad con requisitos reglamentarios, se presentarán ya sea de forma plenamente integrada (ERP a ERP) a través de Elemica o en archivos PDF. Le rogamos solicitar mayor información a su contacto del Centro de Clientes.

## 13. Pagos

El método habitual de pago de Shell es el débito directo pero, en ciertas circunstancias, se considerará la transferencia electrónica de fondos, por ejemplo, en casos en que el sistema bancario local no soporte el débito directo. Los países donde el sistema bancario local soporta el débito directo son Austria, Alemania, Bélgica, España, Francia, Irlanda, Italia, Países Bajos y el Reino Unido.

Se cobrarán intereses por pagos tardíos.

# Otros aspectos a tener en cuenta

## 1. Copias de facturas, certificados de análisis y otros documentos

El sitio Customer Lounge proporciona acceso rápido y fácil a copias de facturas, de la mayoría de los certificados de análisis y de documentos de transporte, correspondientes a los pedidos de los últimos 18 meses.

Si necesita copia de un documento no disponible en el sitio Customer Lounge, o si necesita asesoramiento sobre cómo usar el sitio Customer Lounge, tenga a bien recurrir a su contacto del Centro de Clientes.

## 2. Información técnica y de productos

Hay información técnica y herramientas en el sitio Customer Lounge: [www.shell.com/chemicals/customerlounge](http://www.shell.com/chemicals/customerlounge).

También puede obtener información general sobre nuestros productos en nuestro sitio Web para el público en general: [www.shell.com/chemicals/products](http://www.shell.com/chemicals/products).

## 3. Información sobre Salud, Seguridad y Medio Ambiente (HSSE)

En el sitio Customer Lounge hay abundante información HSSE relativa a nuestros productos, incluida información sobre los requisitos de REACH<sup>9</sup> y la facilidad de buscar y descargar Hojas de Datos de Seguridad de Materiales. Esta facilidad está asimismo disponible en nuestro sitio Web para el público en general.

## 4. Gestión de Calidad y reclamaciones

Shell Chemicals Europe BV y las plantas Shell de donde retira productos están acreditadas conforme a ISO9001. Pueden descargarse copias de los certificados pertinentes del sitio Customer Lounge.

Si usted no está satisfecho con algún aspecto de nuestros productos o servicio, háganoslo saber a través de su contacto habitual en Shell Chemicals o mediante la facilidad "Contact Us"(Contáctenos) en el sitio Customer Lounge.

## 5. Productos sujetos a impuestos especiales

En el caso de productos, como algunos disolventes, que están sujetos a impuestos o derechos especiales, Shell debe tener la documentación o información requerida antes de aceptar pedidos.

## 6. No-desviación de productos

Los clientes que compran metil-etil-ketona, tolueno y/o acetona deben estar en conocimiento de que estos productos están cubiertos por leyes y reglamentos a fin de impedir su desviación para usos ilícitos. Las ventas de estos productos por parte de todas las compañías de Shell Chemicals están sujetas a una cláusula de "no-desviación", que puede consultarse en los anexos de las Condiciones Generales disponibles en: [www.shell.com/chemicals/customer](http://www.shell.com/chemicals/customer).

<sup>9</sup> Registration Evaluation and Authorization of Chemicals (reglamento aplicable en la Unión Europea, cuyo nombre deriva de las siglas en inglés de registro, evaluación, autorización y restricción de sustancias y preparados químicos)

A high-angle photograph of two men standing on a railway track. The man on the left is wearing a dark blue work suit, a yellow hard hat, and safety glasses; he is pointing towards the camera. The man on the right is wearing a dark blue and orange high-visibility work jacket with a Shell logo, a yellow hard hat with safety glasses, and safety glasses. They are standing on gravel tracks with wooden sleepers. In the foreground, a portion of a metal structure, possibly part of a train or industrial equipment, is visible.

## La tecnología en el seguimiento y rastreo de entregas por ferrocarril

Estamos utilizando la tecnología GPS (sistema de posicionamiento global) a fin de adoptar sistemas de seguimiento y rastreo por satélite para las entregas de productos como óxido de etileno por ferrocarril. Este sistema permite seguir de cerca la posición exacta de los vagones cisterna, así como el estado del producto que contienen, durante toda la entrega – proporcionando beneficios de seguridad así como operativos.



\* Las compañías Shell son independientes y tienen su propia identidad, pero en esta publicación aparecen las expresiones "Shell", "Grupo Shell", "nosotros" y "nuestros/as". Estas palabras deben interpretarse en su contexto. Pueden referirse al Grupo en su totalidad, a una o más compañías del Grupo o a las personas que trabajan para una compañía o compañías Shell en particular, en un área geográfica determinada o en una cierta esfera de actividades a las que se dedican las compañías Shell. Las expresiones "Shell Chemicals" y "compañía Shell de productos químicos" o "compañías Shell de productos químicos" hacen referencia colectivamente a las compañías del Grupo que se dedican individualmente al negocio de los productos químicos.