



CONVENIO DE SERVICIO AÑO 2025

Calidex Courier ofrece el servicio de envíos de paquetería, carga contenerizada, mudanza y carga consolidada nacional e internacional a través de atención personalizada en sede o recogida mediante donde lo indique el cliente a través de un radicado o casillero. Una vez sea recibido su paquete en sede por personal identificado, bien sea en bolsa, sobre o lo que conlleve a un número de guía o número de notificación, se enviará a su correo y/o número telefónico un recibo de bodega denominado Warehouse. Le será asignado un número de casillero de cliente para el manejo e identificación de sus encomiendas y deberá diligenciar este documento cuando contrate el servicio.

Calidex Courier autoriza al cliente a utilizar las siguientes direcciones para el envío de su paquete a través de la modalidad de casillero:

Medellín Poblado: Cra 35A #15B-35 Centro de Negocios Prisma (Oficina 101) Las Palmas- Poblado

Medellín Centro: Cra 51 #51-47 Estacion Parque Berrios, C.C Veracruz Piso 3 Local 3197-3199

Bello: Dg. 55 #37-41 Niquia CC Estación Niquia Local 147

Bogotá Engativá: Calle 72 #86-60 Local 32 (Piso 2) Centro Empresarial Punto 72

Bogotá Cedritos: Cra 19 #147-30 Local 09 CC La Juguetería

Bogotá San Victorino: Calle 12B #9-40 CC Neos Nivel 0 Local 010

Cúcuta: Avenida 6 #7N-109, Zona Industrial Cúcuta, Norte de Santander

Cali Norte: Carrera 1 #61A-30 Local 10 CC Colon Plaza

Cali Sur: Cra 56 #3-32 Barrio Cuarto de Legua Local #5

Barranquilla: Calle 79 #42F-93 Local 102 Garden Plaza

Agentes Autorizados a Nivel Nacional

Se establece que cada envío procesado por Calidex Courier y/o sus agentes autorizados estará sujeto a inspección y evaluación de la carga ofrecida, como es requerido por el Ministerio de Transporte y que, a partir de su recibo por el personal, será examinada e inspeccionada, así como cuando lo exija la autoridad competente, sin ninguna notificación previa al cliente.

El método de servicio "Puerta a Puerta" no le permitirá a usted, a su proveedor, comercializador o fabricante, solicitar la declaración de Exportación conocida como (DEX). En caso de que su negociación comercial requiera de un DEX, deberá solicitar una Preliquidación Aduanera en la cual se contemplarán los impuestos tales como Ad Valorem, IVA y Tasa, así como gastos portuarios, cargues, descargues y manejo. Consulte antes de realizar su operación con nosotros. Calidex Courier no se hace responsable por la elección errónea del tipo o modalidad de servicio.

Toda carga que supere los 2.000 USD (Dólares Americanos) de valor declarado, que supere 250 Kg o que supere 35 Pies cúbicos y pretenda ser enviada bajo modalidad "Puerta a Puerta", estará sujeta a declaración de Valor y a pago de cargos aduaneros según cotización. Este impuesto tiene un valor inicial de 150 USD (Dólares Americanos), por lo tanto, es necesario que cotice su carga antes de enviarla a nuestra sede. Estos cargos aduaneros no se podrán eximir bajo ninguna condición, segmentación o división de carga en diversas guías de servicio.

El pago lo puede realizar por datáfono, Link de PSE, botón de pago vía consignación bancaria, transferencia en moneda local colombiana (COP, VEN, USD) o a través de nuestro servicio Moneydex. Para usar el servicio de Moneydex, deberá realizar una nueva vinculación de seguridad.

Todos los casilleros deben recibirse pagos. Por ningún motivo, Calidex Courier realizará pagos de guías de transportadoras al cobro. Si desea pagar mercancía, casilleros o servicios, deberá solicitar una liquidación con anticipación al departamento Comercial. Calidex Courier ofrece también el servicio de Broker, el cual tiene un costo adicional, así como el servicio de Shopper. Consulte con su asesor los términos y condiciones.

El valor del servicio corresponderá al peso o volumen según las tarifas publicadas en redes y/o atención al cliente, así como en la página web, según sea el caso.

El valor del seguro será por guía. Si el cliente decide no comprar el seguro, Calidex Courier solo asegurará e indemnizará en caso de pérdida o daños un máximo de 100.000 pesos colombianos por paquete. Este paquete incluirá un contenedor, patín, caja, plataforma o la carga unitaria de grupo o encaje. Este monto varía entre 3% - 5% y 10% cuando la carga supere 500 USD de valor declarado (en este caso, debe verificarse la tasa del día TRM para el momento del pago). Deberá firmar una declaración de valor una vez que envíe mudanza o artículos variados.

La póliza de seguro ampara robo en unidad de transporte o bodega, siniestro en modalidad de transporte, cargue o descargue, daños a terceros, a excepción de lo que ocurra por factores externos o fuerza mayor que puedan atentar los bienes, como huelgas, saqueos, motines, inundaciones, decomisos o aprehensión bajo proceso justificado por las autoridades. En caso de un proceso auto comisorio, el remitente deberá acudir ante la autoridad competente. Los auto comisorios DIAN o POLFA no tienen cobertura de seguro. Estamos exentos de todo tipo de reclamación. Para la recuperación de su mercancía deberá seguir los lineamientos establecidos por la autoridad competente. Calidex Courier reintegrará total o parcialmente en caso de que el servicio no se haya prestado en su totalidad. También podrá generar un cupón por el valor determinado para un siguiente envío.

El cliente autoriza las emisiones de guía y se compromete a mantener indemne a Calidex Courier en caso de:

a) Demostrarse falsedad en las declaraciones, de igual manera en caso de decomiso de su paquete al no presentar (factura-certificado de origen por producto nacional y documento de nacionalización en caso de ser importado).

b) Cualquier daño parcial por consentimiento, incendio, actos de guerra, huelgas, motines, disturbios, caso fortuito y fuerza mayor, o daños de cualquier naturaleza establecida en ley, causas de acción y daños y perjuicios que puedan derivarse de cualquier forma de manipulación de las exportaciones de los productos que se muestran en este documento (réplica de marcas registradas nacionales o extranjeras) y llegado el caso el abandono del envío por un lapso de (02) meses o 60 días continuos a partir de la fecha de emisión de la guía. Dictado el abandono, Calidex Courier tomará posesión de los artículos para su disposición final o para el saneamiento de la deuda contraída por almacenaje o impago.

Las reclamaciones deben ser radicadas a Calidex Courier por envío contados a partir de la fecha en que se recibió por el destinatario o se detectó la pérdida parcial o total en un plazo de hasta 15 días. De lo contrario, Calidex Courier quedará eximida de toda responsabilidad. No se constituye un reclamo por comentarios en redes sociales, mensajes de WhatsApp, llamada telefónica u otro mecanismo no habilitado. La empresa tendrá hasta 15 días para responder el reclamo y 45 días para el desembolso en materia económica y/o cupón o bono a favor del cliente. Una vez se acumulen 3 reclamos seguidos y consecutivos, se eliminará el cliente de la data. Reclamos no justificados o ficticios acarrearán bloqueos parciales o totales a los clientes.

Importante: Una vez firmada la nota de entrega bajo señal de conformidad y el cliente haya abandonado las instalaciones, no será recibido ningún tipo de reclamo. Toda carga deberá ser revisada en presencia del asesor que realiza la entrega o del transportador. Basados en el **Artículo 1028** del código de comercio que indica "Recibida la cosa sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato." Si el cliente requiere notificar un daño parcial o faltante, deberá hacerlo en presencia de personal de Calidex Courier o del transportador autorizado.

El tiempo de tránsito del servicio estará descrito en la guía y dependerá de la ciudad destino. Está sujeto a extenderse por causas de fuerza mayor, restricciones viales, huelgas, averías, días festivos. El lapso mayor de entrega será de 30 días ante cualquiera de estas situaciones. Al día 30 de no existir fe de vida del paquete o carga, la empresa desembolsará el valor declarado en la guía y el valor del envío. Todo tipo de novedades viales, restricciones, bloqueos, retenciones y demás factores que impidan el cumplimiento del tiempo de entrega serán notificados a través de nuestro sistema. Cualquier devolución de carga hacia origen por inconformidad en el tiempo de entrega generará costo adicional. No está permitido retornar el paquete a origen sin antes realizar la cancelación del valor generado.

Quien suscribe este documento certifica y declara que soy consciente que mi envío no contiene dinero en papel o moneda no autorizado ni adherido a prendas o en cualquier otro artículo, tampoco contiene armas de fuego reales o de imitación, explosivos o destructiva bajo el Código de Comercio Artículo 1028 y que debo diligenciar este documento más la carta de responsabilidad.

a) Se entiende para todos los efectos que, con la firma de este documento, autorizo a Calidex Courier al tratamiento, almacenamiento y protección de mis datos personales en cumplimiento de la normativa de la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, y demás normas que la modifiquen.

b) En caso de cambio de destinatario, se aplicarán las mismas políticas descritas en este documento. Se deberá notificar de 1 a 3 días hábiles antes del retiro de la carga.

c) Todo paquete que presente aparentes daños o faltantes en piezas o kg podrá ser sujeto a validación física en presencia del asesor o transportador.

d) En caso de que se haya realizado por error un pago adicional o mayor a la obligación, no se realizará devolución de dinero. Por el contrario, el saldo quedará en balance a favor del cliente. Este valor no se podrá redimir ni transferir. Tendrá 90 días para usar el valor.

e) Si usted representa a una empresa, deberá solicitar con antelación la emisión de la factura electrónica de venta a nombre del remitente. Las retenciones descritas en la factura son de carácter informativo, por lo que esto no exime su responsabilidad como contribuyente del impuesto de renta. De ese modo, es su responsabilidad la aplicación de la retención que dé lugar, siendo nuestra tarifa aplicable del 1% por concepto de servicios de transporte.

f) Una vez que el paquete o carga no tenga reportado el respectivo pago completo, se manifestará el impago de manera inmediata al momento del cierre del manifiesto. Su paquete o carga quedará retenida en origen o en alguna etapa del proceso logístico y solo retomará ruta una vez el pago sea reportado y confirmado. Este proceso puede demorar hasta 3 días hábiles (aplican excepciones y/o acuerdos comerciales). Una vez su paquete quede retenido, tendrá almacenamiento gratis por 30 días continuos. Al día 31 y hasta el día 60 (1 mes) se cobrará el 10 % del valor adquirido o del valor de envío (el valor que sea mayor). Al día 61 se dictará el abandono de carga.

g) Redireccionamiento de paquetes: El cambio de destino o redireccionamiento de carga NO está permitido. Una vez firmada la guía de servicios o aceptada de manera virtual, se dará por revisado o aceptado el destino, así como los demás datos de contacto y valor cobrado. Tendrá hasta 24 horas para realizar corrección de datos del destinatario o remitente. Pasadas las 24 horas, así como el destino, el cambio de destino puede generar un costo adicional.

h) En el momento en que el pago no sea visible o no se reporte en nuestro banco, el paquete podrá quedar retenido hasta demostrar la correcta aplicación del mismo.

i) Calidex Courier se reserva el derecho de admisión, así como la potestad de poder clasificar una mercancía, artículo o cliente como riesgo potencial, lo cual podrá aceptar o denegar en un momento determinado.

j) En caso de que el cliente se niegue a realizar el pago luego de que el servicio fue prestado de manera satisfactoria, es decir, que se encuentre en bodega, sede de destino o se haya entregado, el cliente deberá pagar intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida, adicionales a la deuda correspondiente al período en cuestión. Si Calidex Courier llegase a requerir la contratación de abogados para el cobro de la deuda, el cliente asumirá el pago de estos honorarios profesionales para la recuperación de la cartera. Los servicios legales serán contratados por Calidex Trading Co. SAS o Calidex Courier SAS bajo sus políticas.

El documento personal para procesar el envío será CV _____ CE _____ CC _____

PA _____ PPT _____ Otro: _____

Nombre y Apellido:

Firma:

Huella



Fecha: / /