



CONVENIO DE SERVICIO AÑO 2026

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. Cada envío procesado por Calidex Courier y/o sus agentes autorizados está sujeto a inspección según lo requerido por el Ministerio de Transporte. Desde su recibo por el personal será examinado e inspeccionado, así como cuando lo exija la autoridad competente, sin notificación previa al cliente.

3. Modalidades aduaneras y DEX

El servicio Puerta a Puerta no permite solicitar Declaración de Exportación (DEX). Si su operación requiere DEX, deberá solicitar Preliquidación Aduanera, que contempla impuestos (Ad Valorem, IVA, Tasa), gastos portuarios, cargues/descargues y manejo. Calidex Courier no se hace responsable por la elección errónea de modalidad de servicio.

4. Límites operativos de Puerta a Puerta

Toda carga que supere USD 2.000 de valor declarado, 250 kg o 35 pies³ y pretenda enviarse bajo Puerta a Puerta estará sujeta a Declaración de Valor y cargos aduaneros (mínimo USD 150). Es indispensable cotizar antes del envío. Estos cargos no se eximen por segmentar/dividir la carga en varias guías.

5. Medios de pago

Se aceptan pagos por datáfono, link PSE, botón de pago, consignación bancaria, transferencias en COP / VES / USD, o Moneydex (requiere nueva vinculación de seguridad).

Todos los casilleros deben ser prepagados. Calidex Courier no paga guías "contraentrega". Para pagar mercancía, casilleros o servicios, solicite liquidación previa al área Comercial. Servicios Broker y Shopper tienen costo adicional.

6. Tarifas

El valor del servicio se liquidará por peso real o volumen (lo que resulte mayor), conforme a tarifas publicadas en redes, atención al cliente y/o página web.

7. Seguro

El seguro aplica por guía. Si el cliente no adquiere seguro, Calidex Courier sólo indemnizará hasta COP 100.000 por paquete en caso de pérdida o daño. Este paquete puede incluir contenedor, patín, caja, plataforma o unidad de carga de grupo/encaje. La prima varía entre 3% - 5% - 10% cuando la carga supere USD 500 (se verifica TRM del día al pagar). Para mudanzas o artículos variados, deberá firmar declaración de valor.

La póliza cubre robo en unidad de transporte o bodega, siniestro en transporte, cargue/descargue y daños a terceros, salvo fuerza mayor o factores externos (huelgas, saqueos, motines, inundaciones, decomisos o aprehensión por autoridad). En procesos autocomisorios, el remitente deberá acudir ante la autoridad; DIAN/POLFA no tienen cobertura. Calidex Courier podrá reintegrar total o parcialmente si el servicio no se prestó en su totalidad, o emitir cupón por valor equivalente para un siguiente envío.

7.1 En caso de pérdida total la indemnización será igual al valor declarado por el remitente, si es parcial será en proporción al total de la factura presentada. En ningún caso se indemnizará bienes que lleguen a destino libre de daños o reclamaciones por superar el tiempo de entrega según las cusaes establecidas en el artículo 1105 del Código de Comercio

7.2 El asegurador no está obligado a responder por los deterioros causados por el simple transcurso del tiempo, ni por los riesgos expresamente excluidos del amparo según el artículo 1120 del Código de Comercio.

8. Transferencia del riesgo y limitación de responsabilidad

8.1. Ámbito de responsabilidad. Calidex Courier será responsable por el cuidado y custodia del envío hasta el momento de la entrega, entendida como: (i) recepción por el destinatario o persona autorizada en la dirección consignada; (ii) entrega en portería/recepción o punto de retiro indicado por el cliente; o (iii) depósito en "lugar seguro" instruido por escrito por el remitente/destinatario.

8.2. Prueba de entrega (POD). La entrega se acreditará mediante firma manuscrita o electrónica, verificación por código OTP, registro fotográfico con sello de fecha, hora y geolocalización, o cualquier otro medio equivalente de trazabilidad.

8.3. Transferencia del riesgo. Una vez acreditada la entrega, todo riesgo de pérdida, daño, hurto o menoscabo del envío se transfiere al destinatario/remitente.

Calidex Courier no será responsable por hechos posteriores a la entrega y ajenos a su control, salvo dolo o culpa grave.

8.4. Revisión al momento de entrega. El destinatario deberá verificar el estado exterior del paquete al recibirlo. Cualquier inconformidad deberá consignarse en el POD en el mismo acto. De no dejarse constancia, se presumirá recepción a conformidad.

8.5. Entregas sin firma. Cuando el cliente solicite o autorice entregas sin firma o en "lugar seguro", tal modalidad constituye entrega válida, y la responsabilidad de Calidex Courier cesa en ese momento.

8.6. Reserva legal. Nada de lo anterior limita los derechos irrenunciables del consumidor/usuario ni las coberturas de seguro contratadas, que, de existir, se regirán por sus pólizas y condiciones particulares.

9. Reclamaciones

Las reclamaciones deberán radicarse por envío, dentro de los 15 días posteriores a la recepción por el destinatario o a la detección de pérdida parcial o total. De no hacerlo en ese plazo, Calidex Courier quedará eximida de responsabilidad. No constituyen reclamo los comentarios en redes sociales, WhatsApp, llamadas u otros canales no habilitados.

La empresa tendrá hasta 15 días para responder y 45 días para desembolsar (dinero y/o cupón a favor del cliente). Al acumular 3 reclamos consecutivos, el cliente podrá ser eliminado de la data. Reclamos no justificados o ficticios podrán acarrear bloqueos parciales o totales.

Importante. Firmada la nota de entrega en conformidad y abandonadas las instalaciones, no se recibirán nuevas reclamaciones. Toda carga deberá revisarse en presencia del asesor o transportador. Conforme al art. 1028 del Código de Comercio: "Recibida la cosa sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato". Si existiere daño parcial o faltante, deberá notificarse en presencia de personal de Calidex Courier o del transportador autorizado.

10. Tiempos de tránsito y novedades

El tiempo de tránsito figura en la guía y depende del destino. Podrá extenderse por fuerza mayor, restricciones viales, huelgas, averías, días festivos, etc. El plazo máximo ante estas situaciones es de 30 días. Vencido el día 30 sin fe de vida del paquete, Calidex Courier indemnizará el valor declarado en la guía y el valor del envío. Cualquier devolución a origen por inconformidad en tiempo de entrega generará costo adicional. No se permite retornar a origen sin cancelar el valor generado. La responsabilidad del transportador cesa cuando ocurra un daño por obra de terceras personas, por fuerza mayor no atribuibles al transportador.

11. Declaraciones del cliente y prohibiciones

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1023 del Código de Comercio, el remitente se obliga a correr con los gastos que ocasione al transportador y a terceros remitentes, su intención de solicitar la cosa que este en ruta a su punto de origen.

Quien suscribe declara que el envío no contiene dinero en efectivo ni adherido a prendas u otros artículos, ni armas, explosivos o elementos prohibidos, y que cumplirá el art. 1028 del Código de Comercio. Deberá diligenciar este documento y la carta de responsabilidad.

12. Protección de datos

a) Con la firma de este documento, el cliente autoriza el tratamiento, almacenamiento y protección de sus datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y normas complementarias.

13. Cambios operativos y validaciones

b) En caso de cambio de destinatario, aplicarán estas mismas políticas. Debe notificarse entre 1 y 3 días hábiles antes del retiro.

c) Todo paquete con aparentes daños o faltantes podrá ser validado físicamente en presencia del asesor o transportador.

14. Saldos y devoluciones

d) Si se realiza por error un pago adicional, no habrá devolución de dinero; el saldo quedará a favor del cliente por 90 días, no redimible ni transferible.

15. Facturación

e) Si representa a una empresa, solicite factura electrónica a nombre del remitente con antelación. Las retenciones informadas en factura no eximen su responsabilidad tributaria. La tarifa de servicios de transporte aplicable es del 1% (retención).

16. Impago, retenciones y almacenamiento

f) Mientras el pago no esté aplicado/visible, el paquete podrá retenerse en origen o en etapa logística hasta confirmación (puede tardar hasta 3 días hábiles, salvo acuerdos).

Al retenerse: 30 días de almacenamiento sin costo; del día 31 al 60, cargo del 10% del valor adquirido o del envío (el mayor). Al día 61, se dicta abandono.

17. Redireccionamientos y correcciones

g) No se permite redireccionamiento de carga. Aceptada la guía (física o virtual), se entienden revisados y aceptados destino, datos de contacto y valor. Tendrá hasta 24 horas para corregir datos del destinatario/remitente. Cambiar destino puede generar costo adicional.

18. Falta de aplicación de pagos

h) Si el pago no se refleja en el banco, el paquete podrá quedar retenido hasta demostrarse la aplicación correcta.

19. Derecho de admisión y gestión de riesgo

i) Calidex Courier se reserva el derecho de admisión y la potestad de clasificar mercancía, artículos o clientes como riesgo potencial, pudiendo aceptar o denegar el servicio.

20. Mora e instancias de cobro

j) Si el cliente se niega a pagar luego de prestado el servicio (bodega, sede destino o entregado), deberá pagar intereses moratorios a la tasa máxima legal. Si se requiere cobro jurídico, el cliente asumirá honorarios profesionales. Los servicios legales podrán ser contratados por Calidex Trading Co. SAS o Calidex Courier SAS, conforme a sus políticas.

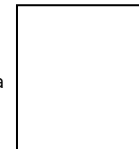
El documento personal para procesar el envío será CV _____ CE _____ CC _____

PA _____ PPT _____ Otro: _____

Nombre y Apellido:

Firma:

Huella



Fecha: / /