



# CONVENIO DE SERVICIO AÑO 2026

Calidex Courier ofrece el servicio de envíos de paquetería, carga contenerizada, mudanza y carga consolidada nacional e internacional, con atención personalizada en sede o recogida donde lo indique el cliente, mediante radicado o casillero. Una vez recibido el paquete en sede por personal identificado (en bolsa, sobre o cualquier empaque que conlleve un número de guía o de notificación), se enviará a su correo y/o número telefónico un recibo de bodega denominado Warehouse. Se le asignará un número de casillero de cliente para el manejo e identificación de sus encomiendas y deberá diligenciar este documento al contratar el servicio.

## 1. SEDES AUTORIZADAS

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 (MPO):** Cra 35A #15B-35 C.N. Prisma Of. 101 · CP 050016

**Bogotá San Victorino (SVB):** Calle 12B #9-40 C.C. Neos L. 010 · CP 110221

**Cali Norte (CAL):** Carrera 1 #61A-30 Local 10 C.C. Colón Plaza · CP 760002

**Cúcuta (CUC):** Avenida 6 #7N-109 Zona Industrial · CP 540003

**Bogotá Cedritos (CED):** Cra 19 #147-30 Local 09 C.C. La Juguetería · CP 111961

**Bogotá Engativá (BOG):** Calle 72 #86-60 Local 13 C.E. Punto 72 · CP 111071

**Barranquilla (BAQ):** Calle 79 #42F-93 Local 102 Garden Plaza · CP 080020

Agentes autorizados a nivel nacional. Horario: lunes a sábado 9:00 a. m.–1:00 p. m. y 2:00–5:00 p. m. Casilleros: hasta el viernes 5:00 p. m. para salir el sábado; lo recibido el sábado no tiene salida garantizada.

## 2. INSPECCIÓN DE LA CARGA

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

## 3. MODALIDADES ADUANERAS, DEX Y DUA

**3.1. DEX.** El servicio Puerta a Puerta no permite al cliente, a su proveedor, comercializador o fabricante solicitar Declaración de Exportación (DEX). Si su operación requiere DEX, deberá solicitar Preliquidación Aduanera, que contempla impuestos (Ad Valorem, IVA y Tasa), gastos portuarios, cargues/descargues y manejo. Consulte antes de realizar su operación.

**3.2. DUA e importación ordinaria.** El cliente que requiera una Declaración Única Aduanera (DUA) o cualquier otro certificado aduanero a su nombre deberá solicitar, antes del envío, la modalidad de importación ordinaria. En ella recibirá una preliquidación de embarque individualizada que le permitirá obtener dicha declaración a su nombre, con costos adicionales según la naturaleza, cantidad, valor y clasificación arancelaria del bien a transportar. Las modalidades Puerta a Puerta y carga consolidada no permiten obtener la DUA ni ningún otro certificado de manera individualizada, y no podrán exigirse una vez despachado el envío.

**3.3. Soportes y confidencialidad.** Si el cliente requiere un soporte de su envío, Calidex Courier podrá, a su criterio, entregarle el soporte general o la planilla completa del embarque. Esta información es confidencial: se entregará únicamente al cliente titular, previa solicitud escrita por los canales oficiales y verificación de identidad, solo para soportar su propia operación. Por contener datos comerciales y personales de otros clientes (Ley 1581 de 2012), el cliente no podrá divulgarla, publicarla ni compartirla con terceros; Calidex Courier podrá ocultar los datos de terceros. El incumplimiento hará responsable al cliente de los perjuicios causados y permitirá suspender el servicio.

**3.4.** Calidex Courier no se hace responsable por la elección errónea de modalidad de servicio ni por no solicitarla oportunamente.

## 4. LÍMITES OPERATIVOS DE PUERTA A PUERTA

Toda carga que supere USD 2.000 de valor declarado, 250 kg o 35 pies<sup>3</sup> 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 bajo ninguna condición, ni por segmentar o 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 “al cobro” o “contraentrega”. Para pagar mercancía, casilleros o servicios, solicite liquidación previa al área Comercial. Servicios Broker y Shopper tienen costo adicional.

## 6. TARIFAS

**6.1.** 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.

**6.2. Ajuste por causas imprevistas o de fuerza mayor.** Calidex Courier podrá ajustar las tarifas de fletes, seguros, impuestos, almacenaje y demás cargos cuando ocurran hechos imprevistos, de fuerza mayor o caso fortuito ajenos a su control, entre otros: (i) notificaciones o disposiciones imprevistas de autoridades aduaneras, tributarias, sanitarias o de transporte en Colombia, Venezuela o países de tránsito; (ii) cambios en la estructura o procedimientos aduaneros; (iii) cambios en aranceles, impuestos, tasas o nuevos tributos; (iv) variaciones de la tasa de cambio; (v) incrementos de combustible, peajes, almacenaje, manejo portuario o tarifas de transportadores, navieras, aerolíneas o aliados logísticos; (vi) cierres de fronteras, puertos o vías, paros, huelgas, bloqueos o alteraciones del orden público; (vii) terremotos, inundaciones, deslizamientos, incendios, pandemias u otros desastres naturales o relacionados; (viii) inspecciones, retenciones o nuevas exigencias de autoridades; (ix) sanciones o medidas internacionales. Por ser imprevistos, el ajuste será efectivo desde su comunicación por los canales oficiales (web, redes, WhatsApp, correo o atención al cliente), sin preaviso ni días de anticipación, y aplicará a envíos no despachados y a los que estén en bodega o tránsito cuyo costo se vea afectado, caso en el cual el cliente pagará la diferencia antes de la entrega. Si el envío no ha sido despachado, el cliente podrá desistir asumiendo los costos ya causados.

## 7. SEGURO

El seguro aplica por guía. Si el cliente no adquiere seguro, Calidex Courier solo 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 autocomisarios, el remitente deberá acudir ante la autoridad y seguir sus lineamientos para recuperar la mercancía; DIAN/POLFA no tienen cobertura y Calidex Courier queda exenta de toda reclamación por ellos. 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 proporcional al total de la factura presentada. En ningún caso se indemnizarán bienes que lleguen a destino libres de daño, ni reclamaciones por superar el tiempo de entrega según las causales del 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. INDEMNIDAD Y ABANDONO

El cliente autoriza la emisión de guías y se compromete a mantener indemne a Calidex Courier en caso de: **a)** demostrarse falsedad en sus declaraciones, o decomiso del paquete por no presentar factura, certificado de origen (producto nacional) o documento de nacionalización (producto importado); **b)** cualquier daño por incendio, actos de guerra, huelgas, motines, disturbios, caso fortuito o fuerza mayor, o perjuicios derivados de la manipulación de los productos enviados (incluida la réplica de marcas registradas nacionales o extranjeras); **c)** abandono del envío por 60 días continuos desde la emisión de la guía. Dictado el abandono, Calidex Courier tomará posesión de los artículos para su disposición final o para sanear la deuda por almacenaje o impago.

## 9. TRANSFERENCIA DEL RIESGO Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**9.1. Ámbito de responsabilidad.** Calidex Courier será responsable por el cuidado y custodia del envío hasta 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.

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

**9.3. Transferencia del riesgo.** Acreditada la entrega, todo riesgo de pérdida, daño, hurto o menoscabo 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.

**9.4. Revisión al momento de entrega.** El destinatario deberá verificar el estado exterior del paquete al recibirlo y consignar cualquier inconformidad en el POD en el mismo acto; de no hacerlo, se presumirá recepción a conformidad.

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

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

**10. 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 lo contrario, 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 base de datos. 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.

**11. TIEMPOS DE TRÁNSITO Y NOVEDADES**

Los tiempos de entrega son los estipulados en la guía y dependen del destino. Podrán extenderse por fuerza mayor, restricciones viales, huelgas, averías, días festivos, etc. El plazo máximo ante estas situaciones es de 60 días. Vencido el día 60 sin fe de vida del paquete, Calidex Courier indemnizará el valor declarado en la guía y el valor del envío. Las novedades (restricciones, bloqueos, retenciones, etc.) se notificarán a través de nuestro sistema. Cualquier devolución a origen por inconformidad en tiempo de entrega generará costo adicional, y no se permite retornar a origen sin cancelar el valor generado. La responsabilidad del transportador cesa cuando el daño ocurra por obra de terceros o por fuerza mayor no atribuible al transportador.

**12. DECLARACIONES DEL CLIENTE Y PROHIBICIONES**

Sin perjuicio del artículo 1023 del Código de Comercio, el remitente se obliga a asumir los gastos que ocasione al transportador y a terceros su intención de solicitar que la cosa en ruta regrese a su punto de origen. Quien suscribe declara que el envío no contiene dinero en efectivo o moneda no autorizada, ni adherido a prendas u otros artículos, ni armas de fuego reales o de imitación, explosivos o elementos prohibidos, y que cumplirá el art. 1028 del Código de Comercio. Deberá diligenciar este documento y la carta de responsabilidad.

**13. PROTECCIÓN DE DATOS**

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, el Decreto 1377 de 2013 y normas complementarias.

**14. CAMBIOS OPERATIVOS Y VALIDACIONES**

En caso de cambio de destinatario, aplicarán estas mismas políticas; debe notificarse entre 1 y 3 días hábiles antes del retiro. Todo paquete con aparentes daños o faltantes podrá ser validado físicamente en presencia del asesor o transportador.

**15. SALDOS Y DEVOLUCIONES**

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.

**16. FACTURACIÓN**

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

**17. IMPAGO, RETENCIONES Y ALMACENAMIENTO**

Si el paquete no tiene reportado su pago completo, el impago se registrará al cierre del manifiesto y 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.

**18. REDIRECCIONAMIENTOS Y CORRECCIONES**

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.

**19. FALTA DE APLICACIÓN DE PAGOS**

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

**20. DERECHO DE ADMISIÓN Y GESTIÓN DE RIESGO**

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.

**21. MORA E INSTANCIAS DE COBRO**

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, adicionales a la deuda. 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.

**22. DISPOSICIONES ADICIONALES**

**a) Embalaje hecho por el cliente:** cuando el envío llega ya embalado por el cliente y no por Calidex Courier, el cliente es responsable de que el embalaje sea adecuado, y Calidex Courier no responde por daños derivados de un embalaje insuficiente. En todo caso, Calidex Courier tampoco responde por el funcionamiento interno, ajuste o calibración de equipos electrónicos o mecánicos, ni por artículos frágiles no declarados ni asegurados. **b) Contenido declarado:** los envíos se reciben bajo la modalidad "dice contener"; Calidex Courier no verifica su contenido, calidad, marca ni funcionamiento, y la veracidad de lo declarado es responsabilidad exclusiva del remitente. **c) Mercancía no transportable:** no se aceptan ni se indemnizan dinero, joyas, metales o piedras preciosas, títulos valores, documentos de identidad, perecederos, animales, plantas, sustancias peligrosas o inflamables, estupefacientes, ni mercancía restringida sin sus permisos; de detectarse, podrá retenerse o ponerse a disposición de la autoridad. **d) Pesaje:** Calidex Courier podrá verificar peso y medidas en cualquier etapa; si resultan mayores a lo declarado, el cliente pagará la diferencia antes de la entrega. **e) Cargos de autoridades:** impuestos, multas, sanciones, almacenajes o gastos exigidos por autoridades de origen, tránsito o destino por causa de la mercancía o de la declaración del cliente estarán a su cargo. **f) Destinatario no ubicado:** si el destinatario no es localizado o rechaza el envío, los reintentos, el almacenaje y la devolución tendrán costo adicional a cargo del remitente. **g) Daños indirectos:** Calidex Courier no responderá por lucro cesante, daños indirectos ni pérdida de oportunidad comercial derivados de retrasos, pérdidas o daños. **h) Notificaciones:** las comunicaciones enviadas al correo, WhatsApp o teléfono registrados por el cliente se tendrán por válidamente recibidas. **i) Aceptación y ley aplicable:** la firma de la guía o de este convenio (física o virtual) o el pago del servicio implica la aceptación de estas condiciones, que podrán actualizarse y se publicarán en los canales oficiales. Este convenio se rige por las leyes de la República de Colombia.

**Declaro que he leído, entiendo y acepto en su totalidad el presente convenio.**

El documento personal para procesar el envío será    CV    CE    CC    PA    PPT    Otro:

Nombre y apellido:

Firma:

N.º de documento:

Fecha:    /    /

Huella

