



## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES DE USO PIBOX (SERVICIO DE DOMICILIO)

**POR FAVOR LEA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DETENIDAMENTE ANTES DE REGISTRARSE EN LA APLICACIÓN MÓVIL Y/O SITIO WEB DE PIBOX.**

### 1. Servicio de Pibox

A través de Pibox, el Usuario Consumidor puede contratar el servicio de domicilio de cosas. En cualquier caso, el servicio es suministrado directamente por un Usuario Prestador, como proveedor independiente de dicho servicio. Por lo tanto, la prestación final del servicio quedará a discreción del Usuario Prestador con el que el Usuario Consumidor haya contratado mediante el uso de la Aplicación Móvil.

### 2. Autoprestación de servicios postales. (Ley 1369 de 2009)

Teniendo en cuenta que, El Usuario Consumidor interviene en el servicio de domicilio de cosas sin hacer uso de redes postales, La Empresa no se encuentra obligada a cumplir con el régimen de servicios postales establecido en la Ley 1369 de 2009 y sus normas reglamentarias, por enmarcarse dentro de la conducta descrita como Autoprestación de servicios postales.

Al respecto, el numeral 11, del artículo 3º, de la Ley 1369 de 2009, establece lo siguiente:

“(…)

**11 Autoprestación.** *Los servicios de envío de objetos postales en los que interviene la misma persona natural o jurídica, sin uso de las redes postales para manejar sus propias piezas postales. Esta ley no se aplica a la autoprestación de servicios postales.*

(…)”.

### 3. Deberes del Usuario Consumidor

- 3.1** Pagarle al Usuario Prestador la remuneración, previamente acordada a través de la Aplicación Móvil, por el servicio contratado.
- 3.2** No cancelar el servicio por solicitud del Usuario Prestador.
- 3.3** No solicitar el servicio para enviar cosas prohibidas con base en los presentes Términos y Condiciones.
- 3.4** Verificar, antes de entregar la cosa a transportar, que la identidad tanto del vehículo como del Usuario Prestador coincida con la que aparece en la Aplicación Móvil.
- 3.5** Declarar el valor de la cosa a transportar, el cual no podrá ser superior a SETECIENTOS MIL PESOS (\$700.000).
- 3.6** Indicar las dimensiones de la cosa a transportar, las cuales no podrán superar los 50 cms x 50 cms x 50 cms.
- 3.7** Entregar la cosa en buen estado al Usuario Prestador.



- 3.8** Entregar la cosa al Usuario Prestador, únicamente cuando este cambie el estado del servicio en la Aplicación Móvil a: *“Paquete en camino”*.
- 3.9** Garantizar que la cosa esté empacada de manera óptima y segura de tal forma que no sea susceptible de daños en un recorrido normal en un vehículo tipo motocicleta o carro.
- 3.10** Registrar en la Aplicación Móvil la información completa del destinatario (nombre completo, celular, dirección, nombre del conjunto residencial, torre, apartamento y/o número de casa), así como de la cosa (valor declarado, indicaciones y tamaño). En caso de incumplir con esta obligación, el Usuario Consumidor acepta toda responsabilidad por cualquier daño y/o perjuicio que le cause a La Empresa, al Usuario Prestador o terceros, sin perjuicio de las consecuencias civiles o penales a las que haya lugar.
- 3.11** Informar al Usuario Prestador cualquier cambio que pueda afectar la prestación del servicio.
- 3.12** No utilizar otras líneas de negocio de La Empresa, para solicitar el servicio de domicilio.

#### **4. Deberes del Usuario Prestador**

- 4.1** Recibir la cosa del Usuario Consumidor.
- 4.2** Transportar la cosa de manera segura al lugar de destino.
- 4.3** Entregar la cosa al destinatario en el mismo estado en que la recibió del Usuario Consumidor.
- 4.4** Actualizar los estados del servicio en la Aplicación Móvil. (*“Llegué por paquete”*; *“paquete en camino”*; *“entregando paquete”*; *“finalizado el servicio”*).
- 4.5** Reportar de inmediato al Chat Central cualquier eventualidad que se presente durante el servicio como pérdida y/o daño de la cosa.
- 4.6** Mantener su licencia de conducción y los documentos del vehículo al día, de acuerdo con las normas colombianas vigentes en materia de tránsito y transporte.
- 4.7** No solicitarle al Usuario Consumidor que cancele el servicio.
- 4.8** Entregar al Usuario Consumidor las vueltas exactas, cuando el medio de pago sea en efectivo.
- 4.9** Utilizar durante la prestación del servicio, los elementos de protección personal establecidos en la Resolución 20203040023385 del 20 noviembre de 2020, expedida por el Ministerio de Transporte o las normas que la modifiquen, sustituyan, adicionen o complementen.
- 4.10** Informar al Usuario Consumidor cualquier cambio que pueda afectar la prestación del servicio.
- 4.11** No apropiarse de la cosa objeto de la prestación del servicio de domicilios.

#### **5. Faltas.**

Además de las faltas establecidas en los Términos y Condiciones Generales de Uso, el Usuario que cometa cualquiera de las faltas leves y/o graves que se establecen a continuación será objeto de las sanciones que se señalen para cada tipo de falta.



## 5.1 Faltas leves

- 5.1.1 Entregar el paquete en mal estado al destinatario.
- 5.1.2 No entregar el paquete al destinatario el mismo día en que el Usuario Consumidor solicitó el servicio.
- 5.1.3 Entregar el paquete incompleto al destinatario.
- 5.1.4 Entregar el paquete en una dirección equivocada.
- 5.1.5 No declarar el valor de la cosa.
- 5.1.6 Declarar el valor de la cosa por un valor diferente.

## 5.2 Faltas Graves

- 1.1.1 No entregar el paquete al destinatario.
- 1.1.2 Solicitar el servicio para enviar alguna sustancia ilícita y/o peligrosa.
- 1.1.3 Solicitar al área de reclamos de la Aplicación Móvil algún bono y/o retribución presentando comparendo D12 falso.
- 1.1.4 Reincidir por tercera vez en cualquiera de las faltas leves establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

## 6. Sanciones.

Serán las establecidas en el apartado 10 de los Términos y Condiciones Generales de Uso.

## 7. Cosas prohibidas.

El Usuario Consumidor no podrá bajo ningún motivo solicitar el servicio de domicilio de cosas para enviar: joyas y/o materia prima de estas (oro, plata, esmeralda, diamantes, etc.); dinero en efectivo y títulos valores; estupefacientes; armas de fuego; elementos que por su naturaleza pongan en peligro a los Usuarios Prestadores o terceros, materiales explosivos, inflamables o peligrosos; animales vivos o muertos que no estén disecados; todo tipo de cilindros con gas o aire comprimido; todo tipo de extintores en cualquier forma; líquidos y sólidos corrosivos, venenos, materias grasas y polvo colorante; elementos con material radioactivo de cualquier naturaleza; todo tipo de sustancias infecciosas, y dispositivos tecnológicos (celulares, computadores, tabletas, etc.)

## 8. Responsabilidad del Usuario Consumidor

El Usuario Consumidor contrata el servicio de domicilio y asume en todo caso la responsabilidad por todos los daños y perjuicios que le cause a La Empresa, al Usuario Prestador y a terceros en caso de incumplir con cualquiera de los deberes establecidos en los presentes Términos y Condiciones particulares y en los Términos y Condiciones Generales de Uso.



En caso de que el Usuario Prestador no pueda entregar la cosa al destinatario por causas atribuibles al Usuario Consumidor, este deberá responder por el pago total de la tarifa aceptada y por los gastos adicionales que se originen.

#### **9. Responsabilidad del Usuario Prestador**

El Usuario Prestador presta el servicio de domicilios, siendo consciente de los riesgos inherentes a esta actividad y asumiendo en todo caso la responsabilidad de indemnizar por su propia cuenta al Usuario Consumidor por la pérdida y/o daño total o parcial de la cosa transportada desde el momento en que la recibe. Esta responsabilidad sólo cesará cuando la cosa sea entregada al destinatario o al Usuario Consumidor, en el sitio convenido. En ningún caso, el Usuario Prestador será responsable por los daños y/o pérdidas de las cosas prohibidas, establecidas en el apartado 7. De los presentes Términos y Condiciones.

En caso de que el Usuario Prestador no pueda entregar la cosa por cualquier situación que se presente durante el servicio, tal como no encontrar la dirección de entrega, que el destinatario no se encuentre o no acepte la cosa, entre otras, el Usuario Prestador deberá devolver la cosa al punto de inicio o llevarlas a donde el Usuario Consumidor le indique. Como último recurso, el Usuario Prestador deberá comunicarse con el Chat Central para hacer la validación correspondiente y éste quedará sujeto a las indicaciones del agente de servicio al cliente.

En ningún caso, la Empresa se hace responsable de la pérdida total o parcial de la cosa transportada ni de los daños que se ocasionen a esta.

#### **10. Límite de indemnización**

En caso de pérdida total de la cosa transportada, el monto de la indemnización a cargo del Usuario Prestador será igual al valor declarado por el Usuario Consumidor, de la cosa afectada, en la Aplicación Móvil. Si la pérdida fuere parcial, el monto de la indemnización se determinará de acuerdo con la proporción que la cosa perdida represente frente al total del despacho.

En el evento en que el Usuario Consumidor no suministre el valor de las cosas a más tardar al momento de la entrega, o declare un mayor valor, el Usuario Prestador sólo estará obligado a pagar el ochenta por ciento (80%) del valor probado que tuviere la cosa perdida.

#### **11. Exoneración de responsabilidad del Usuario Prestador**

El Usuario Prestador sólo podrá exonerarse, total o parcialmente, de su responsabilidad por la inejecución o por la ejecución defectuosa o tardía de la prestación del servicio, si prueba que la causa del daño lo fue extraña o que, en su caso, se debió a vicio propio o inherente de la cosa transportada, o que el Usuario Consumidor incumplió con alguno de los deberes establecidos en los presentes Términos y Condiciones Particulares de Uso o en los Términos y Condiciones Generales de Uso.



## **12. Reclamos por daño y/o pérdida de la cosa**

Cuando la cosa transportada sea recibida sin observaciones, se presumirá cumplido el servicio. En caso de pérdida y/o daño notorio o apreciable a simple vista, deberá el Usuario Consumidor o el destinatario a través del Usuario Consumidor realizar la observación en el acto de la entrega y recibo de la cosa transportada por parte del Usuario Prestador. En caso de que la pérdida y/o daño no fuera notorio o apreciable a simple vista, el destinatario y/o el Usuario Consumidor deberá enviar la respectiva reclamación a través del correo electrónico [reclamaciones@pibox.app](mailto:reclamaciones@pibox.app) o al Chat Central ubicado dentro de la Aplicación Móvil, en un plazo máximo de 3 días contados a partir de la entrega. De lo contrario, cualquier reclamación será considerada extemporánea y, por lo tanto, rechazada.

Las reclamaciones por pérdida y/o daño, serán resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Estas reclamaciones se tendrán en cuenta únicamente cuando el Usuario Consumidor haga uso del servicio de Pibox y no habrá lugar a estas cuando el Usuario Consumidor haga uso de otras líneas de negocio para el servicio de domicilio de cosas, en ese caso, se aplicarán los Términos y Condiciones que apliquen para dicha línea de negocio.

## **13. Pérdidas y/o daños de datáfonos**

Con la suscripción de los presentes Términos y Condiciones Particulares de Uso, los Usuarios aceptan mantener indemne a La Empresa, frente a cualquier daño y/o pérdida de datáfonos que los Usuarios Consumidores entreguen a los Usuarios Prestadores para la prestación del servicio de domicilio de cosas.

Los Usuarios Prestadores, como proveedores independientes del servicio de domicilios, deberán indemnizar a los Usuarios Consumidores por las pérdidas y/o daños ocasionados a los datáfonos que reciban por parte de los Usuarios Consumidores.

## **14. Cosas dejadas en abandono por el Usuario Consumidor**

En el evento en que, en el desarrollo de la prestación del servicio, las cosas sea dejada en abandono por parte del Usuario Consumidor, La Empresa actuará de conformidad a lo dispuesto en el Decreto 1413 de 2018 y demás normas que lo reglamenten, modifiquen o sustituyan.

## **15. Canal para Peticiones, Quejas o Reclamos – PQR**

En caso de que el Usuario Consumidor tenga Peticiones, Quejas o Reclamos – PQR, relacionados con la prestación del servicio por parte del Usuario Prestador contratado a través de la Aplicación Móvil, se podrá contactar con el Área de Servicio al Cliente de la Aplicación a través del correo electrónico [reclamaciones@pibox.app](mailto:reclamaciones@pibox.app) o por medio del Chat Central ubicado dentro de la Aplicación Móvil, con el único fin de mediar la situación ocurrida entre el Usuario Consumidor y el Usuario Prestador.



## **16. Integridad y Prevalencia**

Los presentes Términos y Condiciones Particulares hacen parte integral de los Términos y Condiciones Generales de Uso.

En el evento en que exista contradicción entre cualquiera de las disposiciones contenidas en estos Términos y Condiciones Particulares y las contenidas en los Términos y Condiciones Generales de Uso, se preferirán las disposiciones de los Términos y Condiciones Generales de Uso.

Última actualización: 16 de enero de 2023.