



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES DE USO (SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA)

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

Con el registro exitoso en la aplicación móvil y/o sitio web de Pibox, usted está celebrando un Contrato de Prestación de Servicios de Mensajería Expresa, en adelante el “Contrato”, con DIGITAL PLATFORMS COLOMBIA S.A.S., en adelante “el Operador Postal”, el cual se regirá por: i) las normas que regulan los servicios postales en Colombia; ii) el Código de Comercio, en lo relacionado con el contrato de transporte de cosas; iii) los tratados, convenciones y costumbres internacionales vigentes y ratificados por Colombia sobre estas materias y; iv) por los Términos y Condiciones que se indican a continuación.

1. Objeto del Contrato.

El objeto del Contrato será la prestación del servicio de mensajería expresa por parte del Operador Postal y los Usuarios Prestadores a los Usuarios Consumidores de la Aplicación Móvil denominada Pibox, en adelante la “Aplicación Móvil”, desarrollando las actividades de recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos en las ciudades de Bogotá D.C. (Cundinamarca), Medellín (Antioquia), Barranquilla (Atlántico) y Cali (Valle del Cauca), en las cuales habrá un punto de admisión de correspondencia y paquetero.

2. Tarifas del servicio, forma de pago y medios de pago.

El Operador Postal le cobrará a los Usuarios Consumidores por la prestación del servicio de mensajería expresa las tarifas que arroje la Aplicación Móvil y se señalen en la guía y/o en la factura que se expida para el efecto.

La forma de pago será de contado bien sea al momento de solicitar el servicio o contra entrega, los medios de pago son: i) efectivo; ii) tarjeta de crédito o; iii) Pica\$h, tanto la forma como el medio de pago podrán ser elegidos libremente por el Usuario Consumidor a través de la Aplicación Móvil y se verán igualmente reflejados en la guía y/o en la factura correspondiente.

3. Guía, prueba de admisión y prueba de entrega del envío.

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución 6494 de 2022 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, en adelante “CRC”, El Operador Postal expedirá una guía con los datos suministrados en la Aplicación Móvil por el Usuario Consumidor. Esta guía estará adherida al objeto postal en todo momento.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 6494 de 2022 de la CRC, el Operador Postal le enviará al correo electrónico del Remitente la prueba de admisión del servicio postal, igualmente, se remitirá la prueba de entrega del servicio postal al correo electrónico del Destinatario.



4. Información para expedición de la guía.

De conformidad con la Resolución 6494 de 2022, el Usuario Consumidor o remitente deberá consignar en la Aplicación Móvil los siguientes datos a fin de que el Operador Postal expida la guía de servicios postales:

- 4.1** Datos del remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte), dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, ciudad de origen y país.
- 4.2** Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, ciudad de destino y país.
- 4.3** Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.
- 4.4** Descripción del contenido del envío.
- 4.5** Peso real del envío.
- 4.6** Valor declarado del objeto postal.
- 4.7** Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar.
- 4.8** Correo electrónico elegido por el Remitente para recibir la prueba de admisión del envío.

5. Plazo máximo y condiciones para la entrega de los objetos postales.

El plazo máximo y las condiciones para la entrega de los objetos postales se pactarán de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 6494 de 2022 de la CRC, o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

6. Obligaciones del Operador Postal.

Son las establecidas en el artículo 2.2.5.1 de la Resolución 5050 de 2016 de la CRC o en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

7. Obligaciones del Usuario Consumidor.

Además de las obligaciones contenidas en los Términos y Condiciones Generales de Uso; en los artículos 2.2.4.1 y 2.2.4.2 de la Resolución 5050 de 2016 de la CRC, el Usuario Consumidor tendrá a cargo las siguientes:

- 7.1** Declarar el valor real del objeto postal en la Aplicación Móvil.
- 7.2** Informar el contenido del objeto postal en la Aplicación Móvil.
- 7.3** Abstenerse de entregar al Usuario Prestador objetos postales prohibidos por las normas postales y por los presentes Términos y Condiciones.
- 7.4** Suministrar al Operador Postal a través de la Aplicación Móvil el nombre, identificación, dirección y demás datos ciertos e idóneos del remitente y destinatario, necesarios para la prestación de un buen servicio y en particular para poder efectuar la entrega del objeto postal en el sitio de destino.



- 7.5 Suministrar al Operador Postal a través de la Aplicación Móvil todos los datos relacionados en el apartado N. 4. De los presentes Términos y Condiciones, para la expedición de la guía de servicios postales.
- 7.6 Designar como destinatario de los envíos postales a personas mayores de dieciocho (18) años.
- 7.7 Pagar el valor del servicio conforme a las tarifas arrojadas por la Aplicación Móvil, así como los cargos adicionales e impuestos que se causen en caso de devoluciones o cambios de destino, sitio de entrega o destinatario.
- 7.8 Verificar, antes de entregar el objeto postal, que la identidad tanto del vehículo como del Usuario Prestador coincida con la que aparece en la Aplicación Móvil.
- 7.9 Indicar las dimensiones y el peso del objeto postal a transportar en la Aplicación Móvil, el cual no podrá tener un peso mayor a cinco Kilogramos (5) Kg.
- 7.10 Entregar el objeto postal en buen estado al Usuario Prestador.
- 7.11 Asegurarse de entregar el objeto postal únicamente cuando el Usuario Prestador cambie el estado del servicio en la Aplicación Móvil a: *“Paquete en camino”*.
- 7.12 Garantizar que el objeto postal se encuentre empacado de manera óptima y segura de tal forma que no sea susceptible de daños en un recorrido normal en un vehículo motocicleta o carro.
- 7.13 Registrar en la Aplicación Móvil la información completa del destinatario (nombre completo, celular, y dirección) así como del objeto postal (valor declarado, indicaciones y tamaño).
- 7.14 Informar al Usuario Prestador cualquier cambio que pueda afectar la prestación del servicio.

8. Derechos del Usuario Consumidor.

Se sujetarán a los establecidos en el artículo 2.2.6.1 de la Resolución 5050 de 2016 de la CRC o en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

9. Obligaciones del Usuario Prestador.

- 9.1 Recibir el objeto postal del Usuario Consumidor o remitente y entregarlo al destinatario.
- 9.2 Transportar el objeto postal de manera segura al lugar de destino.
- 9.3 Entregar el objeto postal al destinatario en el mismo estado en que lo recibió del Usuario Consumidor o remitente.
- 9.4 Actualizar los estados del servicio en la Aplicación Móvil. (*“Llegué por paquete”*; *“paquete a bordo”*; *“entregando paquete”*; *“finalizado el servicio”*).
- 9.5 Reportar al Chat Central cualquier eventualidad que se presente durante el servicio como pérdida y/o daño del objeto postal.
- 9.6 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.
- 9.7 No solicitarle al Usuario Consumidor que cancele el servicio.
- 9.8 Devolver al Usuario Consumidor el dinero que sobre de lo que haya pagado por el valor final del servicio, cuando el medio de pago sea en efectivo.



- 9.9** Utilizar en todo momento 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.
- 9.10** Respetar en todo momento las señales de tránsito.
- 9.11** Informar al Usuario Consumidor cualquier cambio que pueda afectar la prestación del servicio.

En caso de que el Usuario Prestador no pueda entregar el objeto postal 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 el objeto postal, entre otras, el Usuario Prestador deberá devolver el objeto postal 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.

10. Faltas dentro del Uso de la Aplicación Móvil.

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

10.1 Faltas leves

- 10.1.1** Entregar el objeto postal en mal estado al destinatario.
- 10.1.2** No entregar el objeto postal al destinatario el mismo día en que el Usuario Consumidor solicitó el servicio.
- 10.1.3** Entregar el objeto postal incompleto al destinatario.
- 10.1.4** Entregar el objeto postal en una dirección equivocada.

10.2 Faltas Graves

- 10.2.1** No entregar el objeto postal al destinatario.
- 10.2.2** Apropiarse del objeto postal.
- 10.2.3** Solicitar el servicio para enviar alguna sustancia ilícita y/o peligrosa, o para enviar objetos prohibidos.
- 10.2.4** Engañar a la Aplicación Móvil presentando comparendo D12 falso para obtener alguna retribución.

11. Sanciones.

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



12.Objetos Postales prohibidos.

El Usuario Consumidor o remitente no podrá bajo ningún motivo solicitar el servicio de mensajería expresa para enviar objetos postales prohibidos por las normas postales, como tampoco para enviar: joyas y/o materia prima de estas (oro, plata, esmeralda); dinero en efectivo y títulos valores; estupefacientes; armas de fuego; 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 y; todo tipo de sustancias infecciosas.

En caso de que el Operador Postal sospeche de manera fundada, que el envío contiene algún objeto cuya circulación se encuentre prohibida, o que no corresponda al contenido declarado, se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 2.2.4.3. de la Resolución 5050 del 2016 de la CRC.

13.Régimen indemnizatorio.

El Operador Postal deberá indemnizar a los Usuarios Consumidores de conformidad con lo establecido en los artículos 2.2.8.1, 2.2.8.3 y 2.2.8.4 de la Resolución 5050 de 2016 de la CRC y en el numeral 3º del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 o en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

14.Exoneración de la responsabilidad del operador postal.

El Operador Postal no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los casos previstos en el artículo 31 de la Ley 1369 de 2009 y el artículo 2.2.8.2 de la Resolución 5050 de 2016 de la CRC o en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

15.Procedimiento para el trámite de peticiones, reclamos y solicitudes de indemnizaciones.

Cuando el objeto postal sea recibido sin observaciones, se presumirá cumplido el servicio. En caso de pérdida y/o daño notorio del Objeto Postal, deberá el Remitente y/o el Destinatario, presentar la solicitud de indemnización y/o de PQRs de conformidad al procedimiento establecido en la sección 7 “Atención Al Usuario, PQR y Solicitudes de Indemnización” de la Resolución CRC 5050 de 2016. Las solicitudes de indemnización se tramitarán en concordancia con lo que dispone el numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

El Usuario Consumidor o Remitente y/o Destinatario, deberá enviar la respectiva reclamación a través del correo electrónico reclamaciones@pibox.app o al Chat Central ubicado dentro de la Aplicación Móvil, en un plazo máximo de diez (10) días calendario para el Remitente, contados a partir de la entrega del objeto, y un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para el Destinatario, contados desde la recepción del objeto postal, de lo contrario, cualquier reclamación será considerada extemporánea y, por lo tanto, rechazada.



El Operador Postal resolverá las peticiones y reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores.

Las reclamaciones por pérdida y/o daño, se tendrán en cuenta únicamente cuando el Usuario Consumidor haga uso de la Aplicación de Pibox y no habrá lugar a estas cuando el remitente haga uso de otras aplicaciones móviles o líneas de negocio para solicitar el servicio postal de mensajería expresa; en ese caso, se aplicarán los Términos y Condiciones Particulares de Uso que apliquen para dicha línea de negocio.

16. Objetos postales dejados en abandono o rezago.

En el evento en que el envío postal resulte declarado en abandono o rezago, es decir, cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por el operador, transcurridos tres meses a partir de la fecha de la imposición de este, el operador postal podrá disponer del bien de conformidad a lo que dispone la Resolución 1822 de 2018 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Última actualización: 17 de marzo de 2022.