



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO CORPORATIVO

**POR FAVOR LEA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DETENIDAMENTE ANTES DE CONTRATAR LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA.**

### **1. Celebración de Negocio Jurídico**

Con la aceptación de la Propuesta Comercial respectiva, el Contratante en adelante el “Usuario Corporativo”, está celebrando un Contrato de Prestación de Servicios en adelante el “Contrato”, con DIGITAL PLATFORMS COLOMBIA S.A.S., en adelante, la “Empresa”, el cual se regirá por los presentes Términos y Condiciones de Uso Corporativo.

Los presentes Términos y Condiciones de Uso Corporativo, generan efectos jurídicos únicamente para las personas naturales o jurídicas que previamente hayan suscrito una propuesta comercial con la Empresa.

### **2. Contraprestación de los servicios**

El Usuario Corporativo le pagará a la Empresa, por la prestación de los servicios contratados, las tarifas en los plazos y formas descritas en la propuesta comercial, la cual forma parte integral de los presentes Términos y Condiciones de Uso Corporativo.

### **3. Obligaciones del Usuario Corporativo**

- 3.1** Poner a disposición de la Empresa todos los documentos e información requerida para la debida prestación de los servicios descritos en la propuesta comercial.
- 3.2** Pagar a la Empresa la remuneración establecida en la cantidad y forma descrita en la propuesta comercial.
- 3.3** Mantener informado a la Empresa sobre cualquier circunstancia que afecte la prestación de los servicios descritos en la propuesta comercial.
- 3.4** En caso de reclamaciones por pérdida y/o daño de mercancía, notificar a la Empresa de conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 8 “Régimen de responsabilidad y procedimiento de reclamos” dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho, so pena de rechazo por parte de la Empresa.
- 3.5** No contratar de forma directa ni a través de un tercero, a los Usuarios Prestadores ni a colaboradores (trabajadores y contratistas), puestos a disposición por parte de la Empresa para la correcta prestación de los servicios.
- 3.6** Verificar en la Aplicación Móvil o en la Página Web, antes de entregar la mercancía al Usuario Prestador, que el estado del servicio ha cambiado a: *“paquete en camino”*.
- 3.7** Declarar el valor real de la mercancía a la Empresa, el cual no podrá ser superior a CINCO MILLONES DE PESOS (\$5.000.000) por despacho (Booking).
- 3.8** En caso de que la Empresa haya aceptado realizar operaciones con recaudo de dinero en efectivo, el Usuario Corporativo no podrá solicitar operaciones de recaudo por un valor superior a UN MILLÓN QUINIENTOS MIL PESOS (\$1.500.000) por despacho (Booking).



- 3.9** No solicitar el servicio para enviar mercancía prohibida, relacionada en el apartado No. 6 de los presentes Términos y Condiciones.
- 3.10** No solicitar el servicio para enviar alguna sustancia ilícita y/o peligrosa.
- 3.11** Verificar, antes de entregar la mercancía a transportar, que la identidad tanto del vehículo como del Usuario Prestador coincida con la que aparece en la Aplicación Móvil o Página web de Pibox.
- 3.12** Entregar la mercancía en buen estado al Usuario Prestador.
- 3.13** Garantizar que la mercancía 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.
- 3.14** Informar a la Empresa la información completa del destinatario (nombre completo, celular, dirección, nombre del conjunto residencial, torre, apartamento y/o número de casa), así como de la mercancía (valor declarado, indicaciones y tamaño).

#### **4. Obligaciones de la Empresa**

- 4.1** Prestar los servicios descritos en la Propuesta Comercial y contemplados dentro de las Unidades de Negocio de la Empresa que son:
  - a) Pibox Express
  - b) Pibox Programado
  - c) Picarga
  - d) Pibox Storage<sup>1</sup>
- 4.2** Obrar con la debida diligencia y cuidado y con el más alto sentido de responsabilidad en los asuntos encomendados.
- 4.3** Atender las instrucciones y solicitudes del Usuario Corporativo de manera oportuna.
- 4.4** Prestar el servicio con los más altos estándares de servicio al cliente, puntualidad, amabilidad y respeto hacia el Usuario Corporativo y sus clientes finales.
- 4.5** Atender las reclamaciones por daño y/o pérdida de mercancía, siempre y cuando sean recibidas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho.

#### **5. Duración y terminación de la relación comercial**

El término de duración de la presente relación comercial será indefinido, contado desde la fecha en que el Usuario Corporativo acepta expresamente la suscripción de los presentes Términos y Condiciones de Uso Corporativo. No obstante, la relación comercial podrá terminarse anticipadamente en los siguientes eventos:

- 5.1** Por mutuo acuerdo entre las partes.

---

<sup>1</sup> La Empresa únicamente prestará el servicio de Pibox Storage cuando sea solicitado de manera expresa por el Usuario Corporativo y se deje la respectiva constancia de ello, ya sea en la propuesta comercial o en el contrato. En todo caso, la prestación del servicio de Pibox Storage se sujetará a la normatividad aplicable vigente en Colombia y en lo no previsto en esta, por lo que las partes hayan acordado.



- 5.2** Por eventos de fuerza mayor o caso fortuito que le impidan a alguna de las partes cumplir con cualquiera de las obligaciones surgidas de estos Términos y Condiciones de Uso Corporativo.
- 5.3** Por el incumplimiento de las obligaciones a cargo del Usuario Corporativo y/o la Empresa.
- 5.4** Unilateralmente, por el Usuario Corporativo y/o la Empresa, sin que ello genere el pago de una indemnización de ningún tipo.

En caso de la terminación anticipada por cualquiera de las Partes, El Usuario Corporativo deberá pagarle a la Empresa los servicios efectivamente pactados y facturados hasta la fecha de terminación respectiva.

## **6. Mercancía prohibida**

El Usuario Corporativo no podrá bajo ningún motivo contratar el servicio 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, ilícitas y/o peligrosas.

## **7. Responsabilidad del Usuario Corporativo**

El Usuario Corporativo contrata el servicio descrito en la propuesta comercial, 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 las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones de Uso Corporativo, así como aquellas establecidas en el Anexo I “Procedimiento de Reclamaciones, Responsabilidades y Límites Indemnizatorios”, el cual forma parte integral de los presentes Términos y Condiciones de Uso Corporativo.

## **8. Régimen de responsabilidad, Procedimiento de reclamos y Límites de Indemnización.**

En caso de daño y/o pérdida de la mercancía transportada, el Usuario Corporativo deberá radicar la reclamación formal siguiendo el Procedimiento establecido para tal fin en el Anexo I “Procedimiento de Reclamaciones, Responsabilidades y Límites Indemnizatorios”, el cual forma parte integral de los presentes Términos y Condiciones de Uso Corporativo.

Asimismo, los montos de indemnización a cargo de la Empresa y siempre que no sea por hechos imputables al Usuario Corporativo, serán los mencionados en el Anexo I “Procedimiento de Reclamaciones, Responsabilidades y Límites Indemnizatorios”, el cual forma parte integral de los presentes Términos y Condiciones de Uso Corporativo.



## **9. Exoneración de la Empresa**

La Empresa 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 es ajena, se originó debido a un vicio propio o inherente de la mercancía transportada, o que el Usuario Corporativo incumplió con alguna de las obligaciones establecidos en los presentes Términos y Condiciones de Uso Corporativo y/o propuesta comercial.

## **10. Propiedad intelectual**

Ninguna disposición de los presentes Términos y Condiciones de Uso Corporativo, se considerará como una cesión, transferencia o concesión de un derecho (de licencia o propiedad) al Usuario Corporativo de cualquier marca, nombre comercial, derechos de autor, know-how o sobre cualquier otra propiedad intelectual concebida o desarrollada por la Empresa previamente o durante la vigencia de los presentes Términos y Condiciones.

En particular, es derecho exclusivo de la Empresa el usar, registrar y proteger sus respectivos nombres comerciales y marcas registradas en todas las jurisdicciones y dichos nombres comerciales y marcas registradas se mantendrán en todo momento como propiedad exclusiva de la Empresa.

## **11. Mercancía dejada en abandono por el Usuario Corporativo**

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

## **12. Confidencialidad**

Las partes acuerdan que se guardará confidencialidad respecto a la información transferida en virtud de la ejecución del acuerdo comercial a sus accionistas, administradores, empleados y contratistas, verbalmente, por escrito o de cualquier otra forma tangible, incluyendo todos los mensajes de datos (de acuerdo con la definición incorporada en la legislación colombiana), sea de manera directa o indirecta, incluyendo toda la información técnica, de producción, financiera, contable, comercial, corporativa o de negocios, tales como reportes, planes, proyecciones, información industrial, fórmulas, modelos, técnicas, procesos de análisis y documentos.

El Usuario Corporativo se obliga a guardar estricta confidencialidad respecto de la Información Confidencial recibida de la Empresa y a no divulgarla a ningún tercero sin autorización de la otra Parte. Las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones de Uso Corporativo se mantendrán vigentes por diez (10) años posteriores a la terminación del acuerdo comercial.

## **13. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales**

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones de Uso Corporativo, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, el Usuario Corporativo autoriza la recolección y manejo de sus datos personales, los cuales tendrán como fin



el almacenamiento, uso, circulación, transmisión, directamente o a través de terceros aliados, con finalidad comercial y para la correcta prestación de los servicios.

No obstante lo anterior, El Usuario Corporativo podrá solicitar la actualización, rectificación o supresión de sus datos personales, del registro en bases de datos enviando un correo electrónico indicado por cada parte.

#### **14. Cláusula Penal en caso de incumplimiento del pago del servicio**

En el evento en que el Usuario Corporativo incumpla o se retrase con la obligación de pagar a la Empresa la remuneración establecida en la cantidad y forma descrita en la propuesta comercial, deberá pagar a la Empresa, a título de pena, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total de los servicios realizados y facturados al momento del eventual incumplimiento. La aplicación de la pena no implicará una renuncia de la Empresa a cobrar los daños y perjuicios que le hubieren sido causados con el incumplimiento.

#### **15. Autorización para el Reporte en Centrales de Riesgo**

El Usuario Corporativo autoriza de manera expresa, libre, voluntaria e irrevocable a la Empresa, incluyendo terceros designados por la Empresa, y a quien, en todo caso, represente sus derechos u ostente en el futuro a cualquier título la calidad de acreedor, a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se relacione con su comportamiento crediticio, financiero, comercial, de servicios y de terceros países de la misma naturaleza a las bases de datos existentes en Colombia o a quien represente sus derechos.

El Usuario Corporativo conoce que el alcance de esta autorización implica que el comportamiento frente a sus obligaciones será registrado con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado sobre el estado de sus obligaciones financieras, comerciales, crediticias, de servicios y la proveniente de terceros países de la misma naturaleza. En consecuencia, quienes se encuentran afiliados y/o tengan acceso a las bases de datos existentes en Colombia podrán conocer esta información, de conformidad con la normatividad vigente. La información podrá ser igualmente utilizada para efectos estadísticos.

Los derechos y obligaciones del Usuario Corporativo, así como la permanencia de su información en las bases de datos corresponden a lo determinado por la normatividad vigente de la cual, por ser de carácter público, está enterado el Usuario Corporativo. Así mismo, el Usuario Corporativo manifiesta que conoce el contenido del reglamento de las bases de datos existentes en Colombia. Así mismo, el Usuario Corporativo autoriza a las bases de datos a que, en su calidad de operador, ponga su información a disposición de otros operadores nacionales o extranjeros, en los términos que establece la Ley 1266 de 2008, siempre y cuando su objeto sea similar al aquí establecido.

#### **16. Solución de Controversias**

En el evento que surja una controversia entre las Partes, sobre la interpretación, validez o cumplimiento de los apartados establecidos en los presentes Términos y Condiciones de Uso



Corporativo, o incumplimientos de la oferta comercial, las Partes convienen, de buena fe, en esforzarse por resolverse mediante arreglo directo.

Si las Partes no logran llegar a un acuerdo en un término no superior a treinta (30) días calendario, contado a partir de la fecha en que surja la controversia, el asunto se resolverá definitiva y exclusivamente por la jurisdicción ordinaria.

#### **17. Indemnidad**

Las Partes se obligan a mantenerse indemnes en todo momento, por cualquier acción judicial o extrajudicial, pérdida, pleito, acción legal, embargo, pago, gasto que se llegare a suscitar contra la otra Parte por incumplimiento de las obligaciones con ocasión de la ejecución del presente Contrato, especialmente por cualquier responsabilidad, reclamación, pérdida, pleito, acción legal, embargo, pago, gasto, incluyendo pero sin limitarse a honorarios de abogados y demás costas legales, que pueda surgir de daños o lesiones a terceros, derivados de la violación de alguna de las Partes o sus dependientes de cualquier disposición Constitucional, Ley, Decreto, reglamentación, regulación, incluyendo pero sin limitarse a todas las leyes disposiciones y normas laborales, técnicas y de seguridad relacionadas con este Contrato.

#### **18. Integridad y Prevalencia**

Los presentes Términos y Condiciones de Uso Corporativo reemplazan en su integridad y dejan sin efecto cualquier otro acuerdo verbal o escrito, celebrado entre las Partes con anterioridad.

#### **19. Actualizaciones**

La Empresa se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, actualizaciones de las Aplicaciones Móviles y/o Sitios Web, así como de sus Términos y Condiciones, que podrán ser consultados a través del sitio web: <https://pibox.app/>.

Última actualización: 4 de abril de 2024.



## **ANEXO I A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO CORPORATIVO PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES, RESPONSABILIDADES Y LÍMITES INDEMNIZATORIOS**

A continuación, se establece el Procedimiento de Reclamaciones, Responsabilidades y Límites Indemnizatorios aplicable a los siniestros presentados con ocasión de los servicios contratados por el Usuario Corporativo.

### **I. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES**

#### **1.1. Generalidades.**

- 1.1.1 En caso de daño y/o pérdida de la mercancía transportada, el Usuario Corporativo (en adelante el "Reclamante"), deberá enviar a la Empresa, a través del presente [Formulario](#), la reclamación formal por escrito, detallando las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos, los datos completos del servicio y adjuntando la factura de venta de la mercancía, **en un término máximo de tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de ocurrencia del hecho** o a la fecha estimada de entrega cuando no se tenga la fecha de ocurrencia del hecho, salvo que las partes hayan acordado por escrito un término diferente; de lo contrario, su reclamación será extemporánea y, por lo tanto, rechazada de plano por la Empresa.
- 1.1.2 Las reclamaciones por daño y/o pérdida, serán resueltas por la Empresa dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, siempre y cuando el Reclamante haya suministrado toda la información y documentación requerida por la Empresa.
- 1.1.3 Todo reclamo a la Empresa se someterá al presente Procedimiento de Reclamaciones, Responsabilidades y Límites Indemnizatorios.
- 1.1.4 Es responsabilidad exclusiva del Reclamante presentar a la Empresa las reclamaciones en debida forma y de manera oportuna con base en los parámetros establecidos en el presente Anexo.
- 1.1.5 En ningún caso el Reclamante podrá compensar, cruzar o debitar de la cartera que tenga con la Empresa valores derivados de reclamaciones. Así mismo, el Reclamante no podrá aducir la existencia de una reclamación como excusa para incumplir con sus obligaciones de pago ante la Empresa, debiendo cancelar oportunamente las facturas de la Empresa, so pena de tener que asumir los intereses de mora correspondientes y las acciones legales a las que haya lugar.
- 1.1.6 En caso de indemnización por parte de la Empresa, el Reclamante recibirá únicamente los montos previstos en el apartado 3 del presente Anexo independientemente de si la factura de la mercancía siniestrada indica un valor superior.

En el evento en que el Reclamante no suministre el valor de la mercancía a más tardar al momento de la creación del servicio en la Aplicación Móvil o Página Web, o declare un mayor valor, la Empresa sólo estará obligada a pagar el ochenta por ciento (80%) del valor



probado que tuviere la mercancía al momento del siniestro, sin perjuicio de los límites indemnizatorios previstos en el apartado 3 del presente Anexo.

- 1.1.7 Es exclusiva responsabilidad del Reclamante, cuando solicite un servicio, verificar en la Aplicación Móvil, **antes de entregar la mercancía al Usuario Prestador**, que el estado del servicio haya cambiado a: "*paquete en camino*", de lo contrario este será un motivo suficiente para que su reclamación sea rechazada de plano por la Empresa.

## **1.2. Procedimiento.**

Una vez ocurra el siniestro, el Reclamante deberá presentar su reclamación cumpliendo lo siguiente:

- a. Presentar la reclamación dentro del término de tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho o a la fecha estimada de entrega cuando no se tenga la fecha de ocurrencia del hecho, salvo que las partes hayan acordado un término diferente.
- b. Presentar la reclamación a través del siguiente [Formulario](#).
- c. Realizar un breve relato de los hechos que dieron origen a la reclamación.
- d. Cuantificar económicamente el valor del reclamo, adjuntando la(s) respectiva(s) factura(s).
- e. Especificar el servicio afectado indicando: el número de pedido, cuando este haya sido previamente asignado, y el link del servicio en la plataforma (booking).

Una vez la Empresa reciba la reclamación, con la información y documentación completa, tendrá un término de quince (15) días hábiles para emitir una respuesta al Reclamante.

## **II. RESPONSABILIDADES.**

### **2.1. Causales de Eximentes de Responsabilidad de la Empresa.**

La Empresa podrá exonerarse, total o parcialmente, de su responsabilidad por:

- a. La inejecución o por la ejecución defectuosa o tardía de la prestación del servicio, si prueba que la causa del daño es ajena, se originó debido a un vicio propio o inherente de la mercancía transportada, o que el Reclamante incumplió con alguna de las obligaciones a su cargo.
- b. Eventos de fuerza mayor o caso fortuito que le impidan cumplir con cualquiera de las obligaciones a su cargo.

## **III. LÍMITES INDEMNIZATORIOS.**

### **3.1. Daño, pérdida y/o hurto de mercancía:**

- 3.1.1 Reclamante con Oferta Comercial firmada (T&C de Uso Corporativo):** El monto de la indemnización a cargo de la Empresa será igual al valor declarado de la mercancía hasta por un monto máximo de setecientos mil pesos (\$700.000) por paquete (salvo que las partes acuerden un monto mayor en la propuesta comercial) y de cinco millones de pesos (\$5.000.000) por despacho (Booking).





Si el daño y/o pérdida fuere parcial, el monto de la indemnización se determinará de acuerdo con la proporción que la mercancía dañada y/o perdida represente frente al total del despacho.

En el evento de que el Reclamante no suministre el valor de la mercancía a más tardar al momento de la creación del servicio en la Aplicación Móvil o Página Web, o declare un mayor valor, la Empresa solo le pagará al Reclamante el ochenta por ciento (80%) del valor probado que tuviere la mercancía al momento del siniestro.

**3.1.2 Reclamante con contrato especial firmado:** El monto de la indemnización a cargo de la Empresa será igual al valor declarado de la mercancía hasta por un monto máximo de cinco millones de pesos (\$5.000.000) por paquete y de veinte millones de pesos (\$20.000.000) por despacho (Booking).

**3.1.3 Reclamantes sin contrato especial ni Oferta Comercial firmados:** Se remite a lo establecido en los [Términos y Condiciones Particulares de Uso Pibox](#).

### **3.2. Hurto de Recaudo:**

**3.2.1. Reclamante con Oferta Comercial firmada (T&C de Uso Corporativo):** Únicamente en caso de que la Empresa haya aceptado realizar operaciones con recaudo de dinero en efectivo y se haya dejado constancia por escrito de ello en la Oferta Comercial, la indemnización será hasta por un monto máximo de un millón quinientos mil pesos (\$1.500.000); de lo contrario, cualquier reclamación relacionada con hurto y/o pérdida de dinero será rechazada de plano por la Empresa.

**3.2.2. Reclamante con contrato especial firmado:** Únicamente en caso de que la Empresa haya aceptado realizar operaciones con recaudo de dinero en efectivo y se haya dejado constancia por escrito de ello en el contrato, el monto de la indemnización a cargo de la Empresa será hasta por un monto máximo de dos millones de pesos (\$2.000.000).

**3.2.3. Reclamantes sin contrato especial ni Oferta Comercial firmados:** La Empresa NO asume ningún tipo de responsabilidad.

### **3.3. Daño, Hurto y/o pérdida de Datáfonos:**

A menos que las partes hayan acordado por escrito lo contrario, la Empresa NO responde por la pérdida, daño o hurto de datáfonos.