



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

POR FAVOR LEA ESTE DOCUMENTO DETENIDAMENTE ANTES DE REGISTRARSE EN LA APLICACIÓN MÓVIL Y/O SITIO WEB.

### 1. ALCANCE DEL SERVICIO.

Mediante Pibox, el Usuario Consumidor puede contratar el servicio de reparto para la entrega de productos o bienes desde un lugar de origen hasta un destino final. El servicio es proporcionado directamente por un Usuario Prestador, quien actúa como proveedor independiente y autónomo de dicho servicio. Por lo tanto, la prestación del servicio de reparto dependerá única y exclusivamente del Usuario Prestador asignado al Usuario Consumidor a través de la Aplicación Móvil.

### 2. EXCLUSIÓN APLICACIÓN LEY 1369 DE 2009.

El Régimen de los Servicios Postales, establecido en la Ley 1369 de 2009 y sus decretos reglamentarios, no es aplicable al servicio de reparto contratado a través de la Aplicación Móvil. Esto se debe a que el mismo Usuario Consumidor interviene en el servicio de reparto sin utilizar redes postales y, de conformidad con lo establecido en el numeral 11 del artículo 3º de la Ley 1369 de 2009, esto se considera “Autoprestación”.

### 3. DEBERES DEL USUARIO CONSUMIDOR.

- 3.1 Pagar al Usuario Prestador la remuneración, previamente conocida y aceptada a través de la Aplicación Móvil, por el servicio de reparto efectivamente prestado.
- 3.2 Informar oportunamente al Usuario Prestador cualquier circunstancia que afecte la prestación del servicio de reparto.
- 3.3 No cancelar el servicio en la Aplicación Móvil por solicitud del Usuario Prestador.
- 3.4 Antes de entregar la mercancía al Usuario Prestador, verificar en la Aplicación Móvil que el estado del servicio haya cambiado a: “paquete a bordo”.
- 3.5 Declarar el valor comercial real de los productos o bienes a través de la Aplicación Móvil al momento de solicitar el servicio.
- 3.6 No entregar a los Usuarios Prestadores productos o bienes cuyo valor comercial total exceda el máximo permitido a declarar, esto es, la suma de setecientos mil pesos (\$700.000).
- 3.7 Antes de entregar productos o bienes al Usuario Prestador, verificar que tanto la identidad del Usuario Prestador como la placa del vehículo en el que le va a prestar el servicio de reparto coincidan con los datos que aparecen en la Aplicación Móvil.
- 3.8 Abstenerse de entregar productos o bienes a terceros o Usuarios Prestadores que no hayan sido asignados para la prestación del servicio de reparto dentro de la Aplicación Móvil.
- 3.9 Entregar al Usuario Prestador los productos o bienes en buen estado.
- 3.10 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.



- 3.11** Suministrar a través de la Aplicación Móvil y al momento de solicitar un servicio, la información completa del destinatario (nombre completo, número de celular y dirección completa) y de los productos o bienes (valor declarado, descripción y tamaño).
- 3.12** No utilizar otro tipo de servicio o línea de negocio, que ofrezca la Empresa a través de la Aplicación Móvil, diferente a Pibox para la entrega de productos o bienes desde un lugar de origen hasta un destino final.
- 3.13** En caso de pérdida o daño de mercancía, deberá aportar toda la documentación requerida por la Empresa y remitirse al procedimiento establecido en el apartado 13 del presente documento.
- 3.14** Asumir el costo adicional de traslado al punto de origen de los productos o bienes objeto del servicio de reparto, cuando el Usuario Prestador no logre realizar la entrega por falta de información o por causas atribuibles al destinatario.
- 3.15** Mantener actualizados los datos de contacto en la Aplicación Móvil.
- 3.16** Asegurarse de que el destinatario esté disponible de recibir los productos o bienes.

#### **4. DEBERES DEL USUARIO PRESTADOR.**

- 4.1** Recibir los productos o bienes del Usuario Consumidor.
- 4.2** Transportar cuidadosamente los productos o bienes del Usuario Consumidor al lugar de destino.
- 4.3** Entregar los productos o bienes al destinatario en el mismo estado en que la recibió del Usuario Consumidor.
- 4.4** Actualizar los estados del servicio en la Aplicación Móvil.
- 4.5** Reportar a través del Chat Central cualquier eventualidad que se presente durante la prestación del servicio de reparto, incluyendo sin limitación: daños y/o pérdidas de los productos o bienes del Usuario Consumidor; problemas con la entrega; accidentes; entre otros.
- 4.6** Informar oportunamente al Usuario Consumidor cualquier circunstancia que afecte la prestación del servicio de reparto.
- 4.7** 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.
- 4.8** No pedirle al Usuario Consumidor que cancele el servicio.
- 4.9** Cuando el pago del servicio sea en efectivo, entregar al Usuario Consumidor las vueltas exactas.
- 4.10** 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.
- 4.11** No usar ni apropiarse de los productos o bienes del Usuario Consumidor.
- 4.12** Tomar fotografías adecuadas de los productos o bienes del Usuario Consumidor en el lugar de origen asegurándose que se vea claramente el estado en el que se reciben.



- 4.13** Tomar fotografías en el destino final asegurándose que los productos o bienes transportados, la fachada del lugar de entrega y la persona que recibe se vean claramente.
- 4.14** En caso de no poder efectuar la entrega de los productos o bienes en la dirección del destinatario, deberá seguir el procedimiento establecido en el apartado 15 de los presentes Términos y Condiciones.
- 4.15** En caso de presentarse alguna reclamación por parte del Usuario Consumidor relacionada con la no entrega de los productos o bienes, deberá seguir las instrucciones impartidas por parte del Área de Servicio al Cliente (SAC).
- 4.16** No utilizar otro tipo de servicio o línea de negocio, que ofrezca la Empresa a través de la Aplicación Móvil, diferente a Pibox para la entrega de productos o bienes desde un lugar de origen hasta un destino final.
- 4.17** Mantener actualizados los datos personales en la Aplicación Móvil.

## **5. PARÁMETROS PARA DECLARAR EL VALOR DE LOS PRODUCTOS O BIENES.**

- 5.1** Declaración del valor: El usuario Consumidor debe declarar el valor real de los productos o bienes al momento de solicitar el servicio y a través de la Aplicación Móvil.
- 5.2** Monto máximo: El valor real de los productos o bienes a transportar no podrá exceder de setecientos mil pesos (\$700.000).
- 5.3** Verificación del valor declarado: La Empresa se reserva el derecho en todo momento de verificar el valor declarado, por lo tanto, podrá solicitar información y documentos adicionales para corroborar la información proporcionada por el Usuario Consumidor.

## **6. TIEMPOS DE ESPERA.**

Los Usuarios Prestadores esperarán hasta quince (15) minutos en la dirección de destino. Si transcurridos los quince (15) minutos no se ha podido realizar la entrega del producto o bien, procederán a retornarla de conformidad con lo establecido en el apartado 14 de los presentes Términos y Condiciones.

## **7. FALTAS.**

Además de las faltas establecidas en los Términos y Condiciones Generales de Uso, se definen las siguientes faltas para el servicio de reparto. Si un Usuario incurre en cualquiera de estas faltas, ya sean leves o graves, se aplicarán las sanciones correspondientes a cada tipo de falta.

### **7.1 Faltas leves**

- 7.1.1** No entregar el producto o bien al destinatario o remitente el mismo día en que el Usuario Prestador lo recibió.
- 7.1.2** Entregar el producto o bien del Usuario Consumidor en una dirección equivocada.
- 7.1.3** No declarar el valor del producto o bien.
- 7.1.4** Declarar un valor superior o inferior al real del producto o bien.



- 7.1.5** No tomar fotografías adecuadas de los productos o bienes del Usuario Consumidor en el lugar de origen.
- 7.1.6** No actualizar los eventos del servicio dentro de la Aplicación Móvil.
- 7.1.7** Usar un lenguaje inapropiado o grosero con otros usuarios o personal de la Empresa.
- 7.1.8** No proporcionar los documentos o la información requerida por la Empresa y que sirva de soporte dentro de un proceso de reclamación.
- 7.1.9** No informar oportunamente las novedades que se presenten al momento de la entrega de producto o bien a través del Chat Central.
- 7.1.10** Negarse a devolver el producto o bien al remitente o destinatario cuando la Empresa se lo solicite.

## **7.2 Faltas Graves**

- 7.2.1** No entregar el producto o bien al destinatario o remitente.
- 7.2.2** Enviar productos o bienes prohibidos de conformidad con el apartado No. 8 de los presentes Términos y Condiciones.
- 7.2.3** Cometer por tercera vez cualquiera de las faltas leves establecidas en los presentes Términos y Condiciones.
- 7.2.4** Entregar el producto o bien en mal estado o incompleto al destinatario.
- 7.2.5** Cancelar el servicio después de haber recibido el producto o bien del Usuario Consumidor y apropiarse de este.
- 7.2.6** Compartir a través del Chat Central cualquier tipo de documento alterado, modificado o falso durante un proceso de reclamación.

## **8. SANCIONES.**

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

## **9. COSAS PROHIBIDAS.**

Bajo ningún motivo el Usuario Consumidor podrá enviar a través de los Usuarios Prestadores la siguiente mercancía:

- 9.1** Joyas, oro, plata, piedras preciosas y similares.
- 9.2** Dinero en efectivo o títulos valores (pagarés, cheques o letras de cambio).
- 9.3** Estupefacientes.
- 9.4** Armas de fuego o municiones.
- 9.5** Materiales explosivos, inflamables o peligrosos, que por su naturaleza pongan en peligro a los Usuarios Prestadores o terceros.
- 9.6** Animales vivos, muertos o disecados.
- 9.7** Todo tipo de cilindros con gas o aire comprimido.
- 9.8** Todo tipo de extintores en cualquier forma.
- 9.9** Líquidos y sólidos corrosivos, venenos, materias grasas y polvo colorante.
- 9.10** Uniformes de uso privativo de las Fuerzas Militares y Policía.
- 9.11** Material biológico, restos humanos o cenizas.
- 9.12** Elementos con material radioactivo de cualquier naturaleza, todo tipo de sustancias



infecciosas, ilícitas o peligrosas.

- 9.13** Dispositivos tecnológicos tales como: celulares, computadores portátiles, tabletas, audífonos, cámaras, relojes inteligentes, entre otros; y, en general, productos o bienes de alto valor.

## **10. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO CONSUMIDOR.**

Al contratar el servicio de reparto, el Usuario Consumidor será el único responsable por cualquier perjuicio que cause a la Empresa, a los Usuarios Prestadores o a terceros como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones a su cargo establecidas en los presentes Términos y Condiciones Particulares de Uso como en los Términos y Condiciones Generales de Uso publicados en el Sitio Web.

## **11. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO PRESTADOR.**

El Usuario Prestador brinda el servicio de reparto a los Usuarios Consumidores, teniendo en cuenta los riesgos inherentes a dicha actividad. Asimismo, es consciente de que la conducción de vehículos automotores ha sido calificada por la jurisprudencia en Colombia como una actividad peligrosa. Por lo tanto, el Usuario Prestador será el único responsable por cualquier perjuicio que cause a la Empresa, a los Usuarios Consumidores o a terceros como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones a su cargo establecidas en los presentes Términos y Condiciones Particulares de Uso como en los Términos y Condiciones Generales de Uso publicados en el Sitio Web.

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 de reparto, si prueba que la causa del daño lo fue extraña o que, en su caso, se debió a vicio propio o inherente del producto o bien transportado, 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 publicados en el Sitio Web.

## **12. LÍMITE DE INDEMNIZACIÓN.**

En caso de pérdida y/o daño del producto o bien objeto del servicio de reparto, el monto de la indemnización a cargo del Usuario Prestador será igual al valor declarado del producto o bien hasta por un monto máximo de setecientos mil pesos (\$700.000). Si el daño o pérdida fuere parcial, el monto de la indemnización se determinará de acuerdo con la proporción que el producto o bien dañado o perdido represente frente al total de los productos o bienes transportados.

Si el Usuario Consumidor declara un valor inferior al real, el Usuario Prestador responderá únicamente por el valor declarado. Si se declara un valor superior al real, el Usuario Prestador será responsable únicamente por el 80% del valor real.

## **13. RECLAMACIONES POR DAÑO O PÉRDIDA DE PRODUCTOS O BIENES.**

Cuando el producto o bien, objeto del servicio de reparto, sea recibido por el destinatario sin observaciones, se presumirá cumplido el servicio por parte del Usuario Prestador.



En caso de pérdida o daño notorio o apreciable a simple vista, el destinatario deberá realizar la observación al Usuario Prestador en el acto de la entrega y recibo del producto o bien transportado. En caso de que la pérdida o daño no fuera notorio o apreciable a simple vista, el Usuario Consumidor deberá presentar la reclamación **dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la fecha de la entrega o a la fecha en que debió entregarse el producto o bien**, a través del correo electrónico [reclamaciones@pibox.app](mailto:reclamaciones@pibox.app) o del Chat Central disponible en la Aplicación Móvil.

En cualquier caso, toda reclamación presentada por fuera del plazo anteriormente señalado será extemporánea y, por lo tanto, rechazada de plano por la Empresa.

Las reclamaciones por pérdida o daño serán resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. La respuesta que la Empresa le dé al Usuario Consumidor será definitiva y, por lo tanto, no procederá ningún tipo de solicitud de reconsideración, reposición, apelación o similar.

#### **14. PROBLEMAS CON LA ENTREGA DE PRODUCTOS O BIENES.**

El Usuario Prestador se esforzará diligentemente por entregar el producto o bien directamente al destinatario, esto puede incluir llamadas y mensajes de texto, no obstante, si este último no recibe el producto o bien, el Usuario Prestador podrá retornarlo al Usuario Consumidor o lugar de origen.

#### **15. PROCEDIMIENTO EN CASO DE PRODUCTOS O BIENES DEJADOS EN ABANDONO POR EL USUARIO CONSUMIDOR.**

En el evento en que el Usuario Prestador no logre retornar el producto o bien al Usuario Consumidor o al lugar de origen, el Usuario Prestador deberá seguir el siguiente procedimiento:

- 15.1** Contactarse de inmediato con el Área de Servicio al Cliente (SAC) a través del Chat Central e informar la novedad presentada.
- 15.2** Dirigirse a la dirección indicada por el agente del Área de Servicio al Cliente (SAC) en un plazo máximo de 24 horas.

La Empresa almacenará el producto o bien del Usuario Consumidor por un periodo máximo de quince (15) días calendario, salvo cuando se trate de alimentos perecederos, los cuales serán desechados de inmediato.

Durante dicho periodo, la Empresa le enviará tres (3) comunicados al Usuario Consumidor a través del Chat Central y del correo electrónico registrado en la Aplicación Móvil, con el fin de coordinar la entrega.

Si el Usuario Consumidor no recoge el producto o bien dentro del periodo señalado, se considerará que ha sido abandonado. En consecuencia, el Usuario Consumidor autoriza irrevocablemente a la Empresa para que disponga del producto o bien según su criterio.

En ningún caso la Empresa responderá por el pago de los productos o bienes dejados en abandono por el Usuario Consumidor. Tampoco estará obligada a informarle al Usuario Consumidor la disposición final que le dé a los productos o bienes dejados en abandono.



## **16. PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS – PQR.**

En caso de que el Usuario Consumidor quiera presentar una PQR, relacionada con la prestación del servicio de reparto y contratado a través de la Aplicación Móvil, se podrá contactar con el Área de Servicio al Cliente de la Empresa a través del correo electrónico [reclamaciones@pibox.app](mailto:reclamaciones@pibox.app) o del Chat Central disponible en la Aplicación Móvil.

## **17. 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: 15 de marzo de 2025.