



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO CORPORATIVO

POR FAVOR LEA ESTE DOCUMENTO DETENIDAMENTE ANTES DE CONTRATAR LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA.

1. CELEBRACIÓN DE NEGOCIO JURÍDICO.

Con la aceptación de la oferta o propuesta comercial respectiva, Usted (el “Usuario Corporativo”) está celebrando con DIGITAL PLATFORMS COLOMBIA S.A.S. (la “Empresa”) un Contrato de Prestación de Servicios (el “Contrato”), el cual se regirá por las disposiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones de Uso Corporativo (los “T&C”).

Los T&C son jurídicamente vinculantes únicamente entre las personas, naturales o jurídicas, que hayan suscrito una oferta o propuesta comercial con la Empresa.

2. PAGO DE LOS SERVICIOS.

El Usuario Corporativo se obliga incondicionalmente a pagarle a la Empresa, por la prestación de los servicios contratados, las tarifas acordadas en los plazos y formas descritas en la oferta o propuesta comercial, la cual forma parte integral de los T&C.

En ningún caso, el Usuario Corporativo podrá cruzar facturas de servicios prestados por la Empresa con sumas de dinero relacionadas con reclamaciones u otros conceptos, salvo que exista una autorización expresa y por escrito del representante legal de la Empresa.

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 oferta o propuesta comercial.
- 3.2 Pagar a la Empresa, por la prestación de los servicios contratados, las tarifas acordadas en los plazos y formas descritas en la oferta o propuesta comercial. En ningún caso el Usuario Corporativo podrá alegar la existencia de una reclamación como justificación para no pagar las facturas de servicios prestados por la Empresa so pena de asumir los intereses de mora correspondientes y las acciones legales a las que haya lugar.
- 3.3 Informar a la Empresa cualquier circunstancia que afecte la prestación de los servicios contratados.
- 3.4 En caso de pérdida o daño de mercancía, remitirse a lo dispuesto en el Anexo I – Procedimiento de Reclamaciones, Régimen de Responsabilidad y Límites Indemnizatorios (“Anexo I”), el cual hace parte integral de los T&C.
- 3.5 No contratar, de forma directa ni a través de un tercero, al personal vinculado a la Empresa para la prestación de los servicios (los “Usuarios Prestadores”) ni a los colaboradores (trabajadores y contratistas) contratados directamente por la Empresa.
- 3.6 Antes de entregar la mercancía al Usuario Prestador, verificar en la Aplicación Móvil o Sitio Web, que el estado del servicio haya cambiado a: *“paquete a bordo”*.
- 3.7 Declarar el valor comercial real de la mercancía a la Empresa, a través de la Aplicación Móvil o Sitio Web, a más tardar al momento de solicitar el servicio.



- 3.8** No entregar a los Usuarios Prestadores mercancía cuyo valor comercial total exceda el máximo permitido a declarar, esto es, la suma de setecientos mil pesos (\$700.000) por paquete y de cinco millones de pesos (\$5.000.000) por despacho (Booking), salvo que las partes acuerden un monto mayor en la oferta o propuesta comercial.
 - 3.9** En caso de que la Empresa haya aceptado expresamente, en la oferta o propuesta comercial, realizar operaciones de recaudo de dinero en efectivo, el Usuario Corporativo no podrá solicitar operaciones de recaudo de dinero cuyo monto total exceda del pactado en la oferta o propuesta comercial.
 - 3.10** No entregar a los Usuarios Prestadores, bajo ningún motivo, mercancía considerada prohibida de conformidad con el apartado No. 6 de los T&C.
 - 3.11** Antes de entregar la mercancía 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 coincidan con los datos que aparecen en la Aplicación Móvil o Sitio Web.
 - 3.12** Abstenerse de entregar mercancía a terceros o Usuarios Prestadores que no hayan sido asignados para la prestación del servicio dentro de la Aplicación Móvil o Sitio Web.
 - 3.13** Entregar al Usuario Prestador la mercancía en buen estado.
 - 3.14** Garantizar que la mercancía esté embalada 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.
 - 3.15** Suministrar a través de la Aplicación Móvil o Sitio Web y al momento de solicitar un servicio, la información completa del destinatario (nombre completo, número de celular y dirección completa) y de la mercancía (valor declarado, descripción y tamaño).
 - 3.16** Asumir el costo adicional de traslado al punto de origen de la mercancía objeto del servicio, cuando el Usuario Prestador no logre realizar la entrega por falta de información o por causas atribuibles al destinatario.
 - 3.17** Asegurarse de que el destinatario esté disponible para recibir la mercancía.
- 4. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.**
- 4.1** Prestar al Usuario Corporativo los servicios descritos en la oferta o propuesta comercial debidamente aceptada, contemplados dentro de las Unidades de Negocio de la Empresa que son:
 - a. Pibox On Demand.
 - b. Pibox Programado.
 - c. Picarga.
 - d. Pibox Storage.
 - 4.2** Observar las instrucciones o indicaciones que de modo particular le imparta el Usuario Corporativo.
 - 4.3** Atender las peticiones, quejas y reclamos – PQR dentro del término establecido por la Ley 1480 de 2011 y sus decretos reglamentarios.
 - 4.4** Gestionar 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.



- 4.5** Informar al Usuario Prestador cualquier circunstancia que afecte la prestación de los servicios contratados.

5. DURACIÓN Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL.

El término de duración de la relación contractual será indefinido y empezará a contar desde la fecha en que el Usuario Corporativo firma en señal de aceptación la oferta o propuesta comercial. No obstante, la relación contractual podrá terminarse en los siguientes eventos:

- 5.1** Por mutuo acuerdo entre la Empresa y el Usuario Corporativo.
- 5.2** Por eventos de fuerza mayor o caso fortuito demostrables que le impida a alguna de las partes cumplir con las obligaciones establecidas en los T&C, sin que ello genere el pago de una indemnización de perjuicios.
- 5.3** Por el incumplimiento de las obligaciones a cargo del Usuario Corporativo, sin perjuicio de la indemnización de perjuicios a la Empresa o de la aplicación de la Cláusula Penal estipulada en el Apartado No. 14.
- 5.4** Unilateralmente, por el Usuario Corporativo o la Empresa, sin que ello genere el pago de una indemnización de ningún tipo.
- 5.5** Por la liquidación, voluntaria o judicial, de la Empresa o del Usuario Corporativo, cuando se trate de una persona jurídica.

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

6. MERCANCÍA PROHIBIDA.

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

- 6.1** Joyas, oro, plata, piedras preciosas y similares.
- 6.2** Títulos valores.
- 6.3** Estupefacientes.
- 6.4** Armas de fuego o municiones.
- 6.5** Materiales explosivos, inflamables o peligrosos, que por su naturaleza pongan en peligro a los Usuarios Prestadores o terceros.
- 6.6** Animales vivos, muertos o disecados.
- 6.7** Todo tipo de cilindros con gas o aire comprimido.
- 6.8** Todo tipo de extintores en cualquier forma.
- 6.9** Líquidos y sólidos corrosivos, venenos, materias grasas y polvo colorante.
- 6.10** Uniformes de uso privativo de las Fuerzas Militares y Policía.
- 6.11** Material biológico, restos humanos o cenizas.
- 6.12** Elementos con material radioactivo de cualquier naturaleza, todo tipo de sustancias infecciosas, ilícitas o peligrosas.

7. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO CORPORATIVO.

El Usuario Corporativo 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 T&C.

8. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES, RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD Y LÍMITES INDEMNIZATORIOS.

Todas las reclamaciones recibidas por la Empresa serán resueltas con base en el procedimiento de reclamaciones, el régimen de responsabilidad y los límites indemnizatorios establecidos en el Anexo I de los T&C. Por lo anterior, el Usuario Corporativo se obliga a seguir el procedimiento de reclamaciones y acepta el régimen de responsabilidad de la Empresa así como los límites indemnizatorios.

9. EXONERACIÓN DE LA EMPRESA.

El Usuario Corporativo exonerará de responsabilidad a la Empresa cuando la causa de la no prestación o de la prestación defectuosa o tardía de los servicios contratados sea atribuible a:

- 9.1** Terceros, Usuarios Prestadores o al Usuario Corporativo en sí.
- 9.2** Vicio(s) propio(s) de la mercancía transportada.
- 9.3** Incumplimiento de las obligaciones a cargo del Usuario Corporativo.
- 9.4** Eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

10. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

Para efectos de los presentes T&C, se entiende por “Propiedad Intelectual”:

- 10.1** Todas las patentes y nuevas creaciones, tales como: patentes de invención, patente de modelo de utilidad, diseños industriales y esquema de trazados de circuitos integrados.
- 10.2** Todas las marcas, nombres, enseñas comerciales, denominaciones de origen, lemas comerciales y otros signos distintivos (registrados o no).
- 10.3** Todos los derechos de autor, tales como programas informáticos, bases de datos y anuncios publicitarios.

Todos los derechos de Propiedad Intelectual son de titularidad exclusiva de la Empresa o han sido debidamente licenciados a esta.

El Usuario Corporativo reconoce y acepta que el uso de los servicios prestados no le otorgan ningún derecho de propiedad, titularidad, licencia o autorización sobre la Propiedad Intelectual. En consecuencia, el Usuario Corporativo se obliga a abstenerse de reproducir, modificar, distribuir, comunicar públicamente, transformar, descompilar, realizar ingeniería inversa, ceder, sublicenciar o explotar de cualquier forma, total o parcialmente, la Propiedad Intelectual sin la previa autorización expresa y por escrito de la Empresa.

Nada de lo dispuesto en los T&C podrá interpretarse como una transferencia, cesión, concesión de licencia, autorización o cualquier otro tipo de derecho a favor del Usuario Corporativo sobre la Propiedad Intelectual, salvo que se establezca expresamente lo contrario mediante un acuerdo escrito suscrito entre las partes.

El Usuario Corporativo se compromete a respetar en todo momento los derechos de Propiedad



Intelectual de la Empresa y a notificar de inmediato cualquier uso no autorizado o vulneración de dichos derechos de los que tenga conocimiento. Cualquier infracción de los derechos de Propiedad Intelectual de la Empresa por parte del Usuario Corporativo podrá dar lugar a la terminación inmediata de la relación contractual, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar conforme a la legislación colombiana vigente.

11. MERCANCÍA DEJADA EN ABANDONO POR EL USUARIO CORPORATIVO.

En el evento en que el Usuario Corporativo deje mercancía en abandono en cualquiera de las bodegas dispuestas por la Empresa para la prestación del servicio de Pibox Storage, la Empresa procederá de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo 56 del Decreto 1074 de 2015 y demás normas que regulen la materia, así como aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

12. CONFIDENCIALIDAD.

El Usuario Corporativo se obliga a mantener absoluta confidencialidad y a no divulgar ni usar en beneficio propio y/o de terceros, bajo ninguna circunstancia, salvo autorización previa, expresa y escrita de la Empresa, toda la información verbal y/o escrita, datos, documentos, fotografías y demás elementos de propiedad de la Empresa.

Dicha Información Confidencial puede incluir, entre otros, planes de negocios y de desarrollo, información técnica, de productos, financiera y legal, información sobre el recurso humano, base de datos de sus clientes, planes de productos y servicios, información de precios, informes de mercadeo, análisis y proyecciones, especificaciones, componentes de propiedad intelectual, diseños, planos, datos técnicos, secretos industriales, Know-how, procesos industriales, y otras informaciones referentes al negocio. Cualquier información suministrada por la Empresa de manera previa a la suscripción de la oferta o propuesta comercial y de los presentes T&C, se considerará como Información Confidencial y estará sujeta a los términos de este.

La obligación de confidencialidad se hace extensiva al personal del Usuario Corporativo, incluyendo sin limitarse a: accionistas o socios, administradores, empleados, contratistas y, en general, a quienes deban conocer la Información Confidencial durante la prestación de los servicios contratados y descritos en la oferta o propuesta comercial.

De incumplir la obligación de confidencialidad, la Empresa podrá suspender la prestación de servicios sin que se cause compensación o indemnización alguna a favor del Usuario Corporativo y el Usuario Corporativo resarcirá a la Empresa la totalidad de los perjuicios que se le ocasionaren como consecuencia directa o indirecta de cualquier acto u omisión, uso, divulgación, comunicación o propagación no autorizada de la Información Confidencial, sin perjuicio de las consecuencias penales, de acuerdo a lo dispuesto por el Código Penal en relación con la conducta punible denominada “Utilización Indevida de Información Privilegiada”.

La obligación de confidencialidad establecida en el presente apartado se mantendrá vigente por diez (10) años posteriores a la terminación de la relación comercial entre la Empresa y el Usuario Corporativo.

13. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Con la aceptación de la oferta o propuesta comercial y dando cumplimiento a lo establecido en



la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, el Usuario Corporativo autoriza a la Empresa para la recolección, almacenamiento, uso y circulación de sus datos personales, cuando aplique, los cuales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en <https://www.pibox.app>.

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 oferta o 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 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 y demás normas que regulen la materia, así como aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, 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 la oferta o propuesta comercial o de los presentes T&C, 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.

El Usuario Corporativo se obliga a mantener indemne en todo momento a la Empresa, por cualquier acción judicial o extrajudicial, pérdida, pleito, acción legal, embargo, pago, gasto que se llegare a suscitar contra la Empresa por incumplimiento de las obligaciones del Usuario Corporativo con ocasión de la ejecución de los servicios contratados, 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 del Usuario Prestador, Usuario Corporativo 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 la oferta o propuesta comercial y de los presentes T&C.

18. INTEGRIDAD Y PREVALENCIA.

Los presentes T&C 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 actualizar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, los presentes T&C, los cuales podrán ser consultados a través de <https://www.pibox.app/>.

Última actualización: 15 de marzo de 2025



ANEXO I – PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES, RESPONSABILIDADES Y LÍMITES INDEMNIZATORIOS

A continuación, se establece el Procedimiento de Reclamaciones, Responsabilidades y Límites Indemnizatorios aplicable a los casos de daño y/o pérdida de mercancía del Usuario Corporativo (el “Reclamante”) presentados con ocasión de los servicios prestados por la Empresa.

1. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES.

1.1 Generalidades

- a. En caso de daño y/o pérdida de la mercancía transportada, el Reclamante deberá presentar a la Empresa reclamación formal por escrito, acompañada de los respectivos soportes, **dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de la entrega o a la fecha en la que debió entregarse la mercancía**, salvo que las partes hayan acordado un plazo mayor en la oferta o propuesta comercial; en cualquier caso, toda reclamación presentada por fuera del plazo señalado o acordado será extemporánea y, por lo tanto, rechazada de plano por la Empresa.
- b. Recibida la reclamación dentro del plazo señalado o acordado, la Empresa procederá a analizar el caso y le dará una respuesta al Reclamante dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, siempre y cuando el Reclamante haya suministrado toda la información y documentación requerida por la Empresa.
- c. La Empresa se reserva el derecho de solicitar, durante el trámite de la reclamación, toda la información y los documentos adicionales que considere necesarios para resolver de fondo la reclamación.
- d. La Empresa se reserva el derecho de validar que el valor declarado por el Usuario Corporativo corresponda al valor real de la mercancía.
- e. En caso de que la reclamación hecha por el Usuario Corporativo verse sobre mercancía usada, la indemnización se calculará aplicando la depreciación sobre los bienes tangibles de conformidad con lo establecido en los artículos 136 y 137 del Estatuto Tributario.
- f. Bajo ninguna circunstancia la Empresa responderá por los daños estéticos¹ causados a la mercancía si el daño es ocasionado como consecuencia del incumplimiento de la obligación a cargo del Usuario Corporativo contenida en el numeral 3.14 de los T&C.
- g. La respuesta que la Empresa le dé al Reclamante será definitiva y, por lo tanto, no procederá ningún tipo de solicitud de reconsideración, reposición, apelación o similar.
- h. En ningún caso el Reclamante podrá compensar, cruzar o debitar de las facturas adeudadas a la Empresa sumas de dinero relacionadas con reclamaciones, salvo que exista una autorización expresa y por escrito del representante legal de la Empresa.
- i. En caso de que haya lugar al pago de una indemnización por parte de la Empresa, el

¹ El daño estético se refiere a la alteración visible o daños superficiales que afectan el empaque de la mercancía, sin que necesariamente se haya comprometido su funcionalidad o utilidad. Este daño no impide que la mercancía cumpla con su propósito inicial (por ejemplo, un producto sigue siendo utilizable), pero afecta su valor comercial, su presentación o su percepción por parte del consumidor.



Reclamante recibirá únicamente los montos previstos en el apartado 3 del presente Anexo independientemente del monto reclamado.

- j. En el evento en que el Reclamante no suministre el valor de la mercancía a más tardar al momento de la solicitud del servicio 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 daño o pérdida, sin perjuicio de los límites indemnizatorios previstos en el apartado 3 del presente Anexo.
- k. El valor reclamado no podrá contemplar el Impuesto al Valor Agregado – IVA si este no se había causado sobre la mercancía dañada o perdida; en caso de que haya lugar a una indemnización, se verificará si aplica o no el reconocimiento del pago del IVA.
- l. 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 a bordo”*, de lo contrario este será un motivo suficiente para que su reclamación sea rechazada de plano por la Empresa.

1.2 Procedimiento

En caso de daño y/o pérdida de mercancía, el Reclamante deberá presentar su reclamación siguiendo el siguiente procedimiento:

- a. Presentar la reclamación formal, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de la entrega o a la fecha en la que debió entregarse la mercancía, salvo que las partes hayan acordado un plazo mayor en la oferta o propuesta comercial, a través de este [Formulario](#).

Dentro de la reclamación formal deberá realizar un breve relato de los hechos que dieron origen a la reclamación; cuantificar económicamente el valor del reclamo adjuntando la(s) respectiva(s) factura(s) de venta o, en su defecto, certificación expedida por el contador o revisor fiscal y el representante legal (cuando aplique) de la mercancía; especificar el servicio afectado indicando: el número de pedido, cuando este haya sido previamente asignado, y el link del servicio en la plataforma (booking); adjuntar certificación bancaria y RUT.

- b. Una vez la Empresa reciba la reclamación, con toda la información y documentación completa, tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para darle una respuesta al Reclamante.

2. RESPONSABILIDADES.

2.1 De la Empresa

- a. La Empresa es responsable de tramitar las reclamaciones en debida forma y de manera oportuna con base en los parámetros establecidos en el presente Anexo.
- b. En ningún caso, la Empresa será responsable si la reclamación surge como consecuencia de la omisión por parte del Reclamante de las instrucciones o indicaciones dadas para la correcta prestación de los servicios contratados.
- c. En todo caso la responsabilidad de la Empresa se sujeta a lo establecido en los T&C y lo estipulado en el presente Anexo.



2.2 Del Reclamante

- a. El Reclamante es el único responsable de presentar a la Empresa las reclamaciones en debida forma y de manera oportuna con base en los parámetros establecidos en el presente Anexo.
- b. El Reclamante será el único responsable si el daño o pérdida de la mercancía surge como consecuencia de la omisión de las instrucciones o indicaciones dadas por la Empresa para la correcta prestación de los servicios contratados.
- c. El Reclamante acepta y reconoce que la responsabilidad de la Empresa se sujeta a lo establecido en los T&C y lo estipulado en el presente Anexo.
- d. El Reclamante deberá realizar seguimiento a sus reclamaciones a través de las herramientas tecnológicas puestas a disposición por la Empresa.

3. **LÍMITES INDEMNIZATORIOS.**

Los límites indemnizatorios dependerán del tipo de instrumento que vincule jurídicamente a las partes.

3.1 Reclamante con oferta o propuesta comercial firmada

- a. **Daño o pérdida de mercancía:** 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 oferta o propuesta comercial, y de cinco millones de pesos (\$5.000.000) por despacho (Booking). Si el daño o pérdida fuere parcial, el monto de la indemnización se determinará de acuerdo con la proporción que la mercancía dañada o perdida represente frente al total del despacho.
- b. **Hurto o pérdida de recaudo:** En caso de que la Empresa haya aceptado expresamente, en la oferta o propuesta comercial, realizar operaciones de recaudo de dinero en efectivo, la indemnización será hasta por el monto acordado en la oferta o propuesta comercial, de lo contrario, cualquier reclamación relacionada con hurto o pérdida de dinero será rechazada de plano por la Empresa.
- c. **Daño, hurto o pérdida de datáfonos:** A menos que las partes hayan acordado en la oferta o propuesta comercial lo contrario, la Empresa NO responde por el daño, hurto o pérdida de datáfonos.

3.2 Reclamante sin oferta o propuesta comercial

Se remite a lo establecido en los [Términos y Condiciones Particulares de Uso Pibox](#).

Última actualización: 15 de marzo de 2025