

TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO
AgilEx Express S.A.S Nit. 900.914.237.

AgilEX Express, como empresa al servicio de nuestros usuarios, se rige a las leyes y normas colombianas e internacionales, y lo primero es que tenemos en cuenta que, en la prestación de los servicios postales, existen dos (2) tipos usuarios, el **usuario Remitente** y el **usuario Destinatario**. La norma prevé de manera especial una serie de derechos tanto para el remitente como para el destinatario.

Derechos de los usuarios Remitentes:

1. AgilEx tiene propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.
2. El usuario Remitente tiene derecho a la inviolabilidad y secreto de su correspondencia, por lo que AgilEx mantendrá dicha privacidad entre el usuario Remitente, el usuario Destinatario y AgilEx, secreto usado solamente para el desarrollo funcional de los envíos.
3. AgilEx gestionará la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios. Para obtener dicha devolución es importante solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha factura.
4. Referente al retiro de las Mercancías que hayan sido retenidas por ser de contrabando o por información insuficiente en los documentos que deben acompañar las Mercancías. El empaque de cada Mercancía a transportar debe ser adecuado a sus características (peso, volumen, fragilidad y naturaleza) y es responsabilidad del Remitente.
5. Por el Código de Comercio y el Régimen de Servicios Postales “Ley 1369 de 2009” está expresamente prohibido el envío de materiales tóxicos, venenosos, contaminantes, corrosivos, inflamables, obras de arte, vidrios, tambores, o canecas metálicas mayores de 5 galones, menajes domésticos, joyas, títulos valores, dinero y todo lo contemplado como elementos de prohibido transporte estipulado en la norma ya mencionada.
6. Los Servicios de Mensajería se rigen en todas sus partes por lo establecido en la Ley 1369 de 2009 y para los otros Servicios, conforme a las disposiciones del código de comercio, existen restricciones y el remitente debe declarar siempre el valor real de las unidades a transportar, informando correctamente sus datos, los del Destinatario y el contenido del envío, para dar aplicación al artículo 1010 del Código de Comercio. Por lo tanto, el Remitente será el único responsable de todos los perjuicios que se ocasionen por la falta, falsedad, omisión o insuficiencia de dichos datos o documentos. Una vez el Destinatario haya firmado nuestra Guía de transporte o prueba de entrega, no se aceptarán reclamaciones.
7. En caso de pérdida, expoliación o avería, la indemnización para los Servicios de Mensajería será conforme al artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 y artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Para los demás Servicios la responsabilidad por pérdida o avería, tendrá como límite máximo el valor declarado en la correspondiente Guía de transporte o remisión de transporte. Las pérdidas parciales se establecerán proporcionalmente al valor declarado. Todos los precios de este documento no incluyen IVA. El IVA se cobrará de acuerdo con la ley. Quejas y solicitudes a través de nuestra página web <https://www.agilexpress.com.co> y/o a través de nuestra línea de servicio al cliente número.
8. Así mismo AgilEx no será responsable cuando el usuario Remitente no presente reclamación dentro del término de diez (10) días frente a casos de envíos nacionales de pérdida, expoliación o avería. También actuará como exención de responsabilidad cuando el Destinatario no haga dicha objeción frente a casos de pérdida, expoliación o avería dentro del término cinco (5) días siguientes al recibo del objeto postal.
9. El usuario Remitente o Destinatario tendrá derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) referentes a la prestación del servicio, así como las solicitudes de indemnización y resolverlas de fondo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
10. Dichas PQR serán resueltas en primera instancia por AgilEx y si la respuesta a dicha PQR no satisface al Usuario podrá interponer un recurso de apelación frente a la autoridad de vigilancia y control de su respectivo país.
11. Transcurrido el término para resolver la petición, queja, recurso de reposición (PQR) o solicitud de indemnización sin que se hubiere resuelto de fondo y notificado dicha decisión, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo.
12. Si se extravía el objeto de envío por culpa imputable a AgilEx, éste deberá indemnizar al usuario Remitente o Destinatario, según sea el caso. Sin embargo, si el objeto extraviado es encontrado por AgilEx el usuario a su elección podrá solicitar la entrega del objeto y por consiguiente estará en la obligación de devolver la indemnización que haya recibido de AgilEx o quedarse definitivamente con esta y no reclamar el objeto.
13. Cualquier documento como guías, documentos soporte, constancias de recibo y cualquier otro documento que se utilice para la prueba de la prestación del servicio deberán conservarla AgilEx por al menos tres (3) años. Vencido dicho término dichos documentos podrán ser destruidos por AgilEx.
14. Por disposición normativa de la Ley 1369 de 2009 AgilEx otorgará confidencialidad frente a los datos proporcionados entre el Remitente y el Destinatario.
15. Tener conocimiento de que en razón al servicio que brinda AgilEx, ésta puede conformar Bases de Datos protegiendo la confidencialidad de sus usuarios.

Derechos de los usuarios Destinatarios:

1. A recibir los objetos de enviados por el remitente, con cumplimiento de la integridad material del objeto enviado.
2. A solicitar y obtener información sobre los envíos y objetos de envío que hayan sido registrados a su nombre.
3. Tener canales de comunicación para presentar cualquier petición, queja, recurso de reposición o solicitud de indemnización (PQR).
4. Comunicársele o informársele donde están estos canales de comunicación.
5. Tener conocimiento de que en razón al servicio que brinda AgilEx, ésta puede conformar Bases de Datos protegiendo la confidencialidad de sus usuarios.

Responsabilidad del Usuario:

1. Abstenerse a comunicar o ceder datos de acceso a otros individuos diferentes al Usuario Remitente y el Usuario Destinatario. El Usuario será directamente responsable en caso de cualquier daño, perjuicio o extravío del Objeto de Envío si incumple la presente medida.
2. El Usuario debe otorgar informar completa y veraz, incluyendo cualquier actualización correspondiente al Objeto de Envío o cambió de datos del destinatario en el momento preciso.
3. También se abstendrá de enviar o recibir objetos peligrosos o ilegales, de acuerdo a la normatividad del Estado o País fuere Remitente o Destinatario.

RECOMENDACIONES ESPECIALES

Todos los contenidos de envío sin excepción deben estar declarado, es importante aclarar que, no se puede omitir información ya que sería causal de decomiso o aprehensión de su carga por parte de la **DIAN** Artículo 232 Decreto 2685 de 1999.

El envío de televisores y/o Monitores, es bajo la responsabilidad y autorización escrita del cliente, Agilex y su compañía de seguros no se hacen responsables por el daño físico que en el transporte Internacional pueda experimentar la carga.

La consolidación de paquetes debe cumplir con las restricciones de peso, cantidad, valor declarado y medidas autorizadas para envíos Courier.

IMPUESTOS

La importación de bienes objeto de envíos o entregas urgentes cuyo valor no exceda de USD \$180, no causará el Impuesto sobre las ventas IVA, solo pagará Arancel. En caso de superar los USD \$180 deberá cancelar la totalidad del impuesto Aduanero de IVA y Arancel sobre el valor CIF

REAJUSTE O PROPUESTA DE VALOR.

Teniendo en cuenta el artículo **128** Decreto **2685/99** dará lugar a un reajuste de su valor, cuando el inspector de aduana, considera que el valor declarado es inferior al valor real de la mercancía.

Es importante aclarar que, dentro de los cinco (5) días siguientes a la práctica de dicha diligencia, el cliente puede presentar los documentos que acrediten que el valor declarado se ajusta a las normas de valoración o corrige la Declaración en la forma prevista en el Acta de Inspección. Si no está de acuerdo, puede realizar un Derecho de Petición, en el cual deberá presentar los siguientes documentos:

1. Fotocopia de cédula del destinatario.
2. Copia de la factura del artículo.
3. Recibo de pago.

Importante: El derecho de petición no procederá si no cumple con los requisitos exigidos para la modalidad de Trafico Postal o Envíos Urgentes.

PAGO DEL REAJUSTE O PROPUESTA DE VALOR

Cuando se haya notificado el reajuste al cliente y para poder finalizar el trámite de importación de su envío según el Estatuto Aduanero Colombiano (decreto **2685 de 1999**) por concepto de IVA y Arancel, se deberá cancelar dicho valor dentro del mismo mes que diera lugar al reajuste. Después de vencida la primera fecha contará con **30** días adicionales para legalizar su envío mediante el pago del **15%** adicional por concepto de rescate de la mercancía, además de los gastos de almacenamiento que se hayan causado (artículo **231** decreto **2685 de 1999**). Transcurridos los términos establecidos en la Ley, sin que la mercancía se hubiere legalizado, esta será procesada como abandono y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá disponer de la misma por ser de propiedad de la Nación.

SEGURO

La norma específica que, el seguro únicamente ampara el valor asegurado de la carga y no el valor declarado, excluyendo el valor del flete. Agilex se hará responsable por el pago del seguro en caso de pérdida total por un valor asegurado, con un máximo de **USD \$300**

COBERTURA INTERNACIONAL

Nuestra empresa Agilex, tiene una amplia cobertura de destinos para envíos internacionales a más de **241** países a través de nuestros aliados estratégicos. **FEDEX** y **UPS**, empresas que gozan de amplio reconocimiento y respaldo en el mundo.

FRECUENCIA Y TIEMPOS DE ENTREGA

1. Los envíos e importaciones a través de nuestros aliados salen todos los días en vuelos internacionales desde Colombia 24, 48 y 72 horas, o adicionales dependiendo el destino es importante Consultar al asesor de soporte.
2. Agilex hace entrega de los envíos en un rango de tiempo de **3** días hábiles en ciudades principales

SEGUIMIENTO O RASTREO

Agilex, cuenta con todos los medios tecnológicos que permiten actualizar el estado de la carga en su tránsito a través del Portal. El cliente podrá ingresar a las páginas de nuestros aliados, **FEDEX**, **Y UPS**, según sea el caso, para realizar el seguimiento o rastreo de sus envíos con el número de guía asignado en su factura.

COSTOS ADICIONALES

1. **BODEGAJE:** Los paquetes que ingresen a bodega tendrán los primeros **5** días **GRATIS** de almacenamiento, posterior a este tiempo se cobrará **USD\$ 3** diarios.
2. **DEVOLUCIÓN DE ENVÍOS:** En caso que la carga no cumpla con los requisitos exigidos por la DIAN o que el cliente decida retirar su paquete, tendrá un costo de **USD \$15.00**.

MERCANCÍA EN ABANDONO

El cliente deberá notificar la llegada de su carga a Agilex para su instrucción de despacho, si pasados diez (10) días calendario no se ha recibido dicha notificación o por no haber sido cancelado el valor del envío previamente informado, Agilex declarará la carga en abandono y no se responsabiliza por la carga ni costos adicionales.

. ARTÍCULOS RESTRINGIDOS

1. De acuerdo a la ley **1369 de 2009** conforme a las disposiciones del código de comercio, existen restricciones en el envío de mercancías y el remitente debe declarar siempre el valor real de las unidades a transportar, informando correctamente sus datos, los del Destinatario y el contenido del envío, para dar aplicación al artículo **1010** del Código de Comercio. El Remitente será el único responsable de todos los perjuicios que se ocasionen por la falta, falsedad, omisión o insuficiencia de Cargas peligrosas, inflamables, corrosivas, aerosoles, radioactivas, armas de cualquier clase, vestimenta o artículos de uso oficial o militar, vídeos o literatura pornográfica, alimentos, animales vivos o muertos, artículos de seguridad, Desechos orgánicos,

hospitalarios, licores y otros que contemple la autoridad aeroportuaria, policial y/o aduanera. Como **animales, lingotes de oro o plata, dinero, piedras preciosas, restos humanos;**Joyas, piedras finas, metales preciosos, monedas, títulos valores, tarjetas de crédito, débito, dinero en efectivo, artículos considerados patrimonio histórico o cultural, antigüedades, obras de arte, objetos artísticos.

2. Alucinógenos o cualquier otro tipo de sustancias prohibidas

artículos ilegales tales como marfil y narcóticos. mercancía peligrosa, artículo prohibido o restringido por la IATA (International Air Transport Association), la ICAO (International Civil Aviation Organization), ADR (European Road Transport Regulation on dangerous goods), u otra organización pertinente ("Mercancía peligrosa. Su dirección es incorrecta, no está adecuadamente indicada. Su embalaje es defectuoso o inadecuado para su transporte seguro mediante un manejo y cuidado habitual. Contiene cualquier otro artículo que AGILEX decida que no puede ser transportado de forma segura o

IMPOSIBILIDADES DE ENTREGAS. Los Envíos no pueden ser enviados a apartados de correos o códigos postales, los envíos solo serán entregados en la dirección del Destinatario facilitada por el Remitente pero no necesariamente a la persona indicada como Destinatario, los envíos a direcciones que dispongan de un área central de recepción AGILEX podrá notificar al Destinatario una entrega a realizar o una entrega fallida, igualmente Se le podrá ofrecer al Destinatario opciones de entrega alternativas, tales como entrega otro día, entrega sin necesidad de firma, redirección del envío o recogida en un Punto de Venta de AGILEX.

RECOMENDACIONES ESPECIALES

Los contenidos de los envíos sin excepción deben estar declarado, no se puede omitir información ya que sería causal de decomiso o aprehensión de su carga por parte de la DIAN Artículo **232** Decreto **2685** de **1999**, y/o autoridades respectivas.

1. El envío de televisores y/o Monitores, se harán bajo la responsabilidad y autorización escrita del cliente, AgilEx y su compañía de seguros no se hacen responsables por el daño físico que en el transporte Internacional puedan experimentar estos artículos.
2. La consolidación de paquetes debe cumplir con las restricciones de peso, cantidad, valor declarado y medidas autorizadas para envíos.

IMPUESTOS

La importación de objetos o envíos de bienes o entregas urgentes cuyo valor no exceda de **USD \$180**, no causará el Impuesto sobre el IVA, solo pagará Arancel. En caso de superar los **USD \$180** deberá cancelar la totalidad del impuesto Aduanero de IVA y Arancel sobre el valor **CIF**.

TARIFA:

Nuestras tarifas internacionales son proporcionadas de la experiencia y capacidad de poder otorgarle los mejores convenios comerciales en el mercado con los operadores logísticos más reconocidos del mundo. Nuestras tarifas ofrecidas se relacionan en el [Tarifario Publico](#).

Entendiendo que usted como cliente siempre podrá obtener las mejores condiciones con ÁgilEx, hemos establecido este rango de descuento que aplicarán para los **ENVIOS** realizados Origen Colombia y resto del mundo destino Colombia.

CONDICIONES DE TRANSPORTE – ENVIOS INTERNACIONALES

Tiempos de entrega estándar: **24** horas, **48** horas, **72** horas o adicionales dependiendo el destino. Consultar al asesor de soporte

Base Para la liquidación de las tarifas por zonas, recuerde que ÁgilEx realizará el cobro de acuerdo con liquidación de los operadores internaciones los cuales tienen una base de liquidación con la siguiente formula (Largo cm * Ancho cm * Alto cm) / **5.000**. Tenga en cuenta que ÁgilEx podrá realizar recargos en casos eventuales donde el peso o volumen de su envío no corresponda a las dimensiones realmente cobradas por el operador.

Incremento de Tarifas, tenga en cuenta que nuestras Tarifas están sujetas a cambios por la tasa cambiaria y por el aumento anual de tarifas de los operadores Logísticos. Igualmente tenga presente que se podrán presentar ajustes tarifarios dependiendo a los incrementos tributarios (impuestos) o aranceles que sus productos puedan tener en cada país de destino, como también a situaciones ajenas a la empresa como situaciones de impuestos de la industria aérea, de seguridad o de emergencia que se puedan generar, los cuales se le informaran en su momento.

Cargos Adicionales, para facilitar sus envíos, con ÁgilEx usted podrá conocer claramente los cargos adicionales que se puedan presentar para realizar sus envíos. Estos cargos se pueden concentrar en las siguientes variables:

- Cargo extra por combustible
- Valor de mercancía declarado para el envío. Usted como cliente puede decidir si desea tomar el recargo adicional ya que en las operaciones de importaciones el servicio se tomará de manera automática, a no ser que se firme el acuerdo del no cobro del producto y el cliente presente su propia póliza transporte. Para efectos de determinar el valor protegido a ser reembolsado, el cliente deberá suministrar alguna de las siguientes pruebas de valor: Recibos, facturas o cotizaciones.

Facturación, Recuerde que usted podrá acceder a un crédito para el pago de sus envíos, teniendo presente las características de la frecuencia de envíos, montos de facturación y plazos de crédito que se tienen establecidos. Tenga presente que los envíos internacionales se rigen con la **TRM** vigente, por lo que los plazos de pago no podrán superar entre los **10** y **15** días una vez emitida la factura, los cuales deberán ser pagados en la fecha establecida. El pago de los impuestos y costos aduaneros asociados deben cancelarse de manera adelantada a la entrega de su envío. Consulte con nuestro Ejecutivo los requisitos para acceder a la línea de crédito.

El cliente al aceptar esta oferta acuerda pagar sus facturas o las facturas de sus filiales en el caso de que ellas no paguen, sin derecho a compensación. Si cualquier suma no es pagada en la fecha de exigibilidad, por razones distintas a una circunstancia de fuerza mayor o caso fortuito, ÁgilEx, sin perjuicio de cualquier otro derecho o defensa, tendrá derecho automáticamente (i) a requerir el pago por adelantado por cualquier tipo de Envíos, y (ii) a cargar el interés máximo legal establecida en Colombia a los valores adeudados. Adicionalmente, una vez otorgado al cliente la notificación de incumplimiento con ocho **8** días de anticipación y una oportunidad de saneamiento de **5** días, AgilEX tendrá derecho a suspender la provisión de los servicios. El cliente será responsable del pago de las tarifas, cargos y tributos en relación con cualquier envío llevado a cabo bajo el número de cuenta asignada por ÁgilEx al Cliente.

Responsabilidad. Con ÁgilEx tu podrás estar tranquilo, por lo que tus envíos tendrán una limitación en la responsabilidad en el transporte de documentos y paquetería de acuerdo con la normativa internacional y local en cada país donde opera. Es así como, al ser Colombia, el país desde y hacia donde se ejecutarán los servicios objeto del contrato, se limita la responsabilidad del servicio de transporte al menor de los siguientes importes: (i) el valor de mercado o el valor declarado o (ii) **19 Derechos Especiales de Giro** por kilogramo (aproximadamente **USD 26.00** por kilogramo). (Ley **701** de **2001**). La responsabilidad de ÁgilEx se establecerá por la capacidad que los Operadores Logísticos Internacionales lo señalen de acuerdo con los contratos de servicio realizados entre ambas partes. Algunas limitaciones son estrictamente sobre la pérdida y daño directo al Envío y a los límites por kilogramo especificados en la presente Sección. Quedan excluidos todos los demás tipos de pérdida o daño (tales como, a título meramente enunciativo, el lucro cesante, la pérdida de intereses y de futuros negocios), con independencia de que dicha pérdida o daño sea indirecto o de especial consideración, e incluso si se hubiera avisado a ÁgilEx sobre el riesgo de dicha pérdida o daño. En caso de que los envíos cumplan con las condiciones para ser envíos de mensajería expresa, se efectuará la debida indemnización por pérdida, expoliación o avería del mismo de acuerdo con la ley **1369** de **2009**.

Reclamaciones: Para nosotros el servicio al cliente y satisfacción siempre será nuestra razón de ser, por lo que las Reclamaciones se establecerán de acuerdo con las condiciones de cada operador logístico que estarán limitadas a un reclamo por Envío, cuya conciliación será total y definitiva por toda la pérdida o daño en relación con ello. Si el Remitente ve estos límites como insuficientes debe realizar una reclamación de valor especial y solicitar protección del valor del envío en la forma descrita. A falta de los mismos el Remitente asume todos los riesgos de pérdida o daño. Todas las reclamaciones deben ser presentadas por escrito a ÁgilEx dentro de treinta (30) días a partir de la fecha en que ÁgilEx acepto el Envío, a falta de lo cual ÁgilEx no tendrá responsabilidad alguna.

Duración Ofertas o Cotizaciones. Para nosotros nuestra fidelidad la recibimos con una sonrisa de nuestros clientes, es por ello por lo que en ÁgilEx una vez recibas y aceptes la presente oferta comercial, esta tendrá duración indefinida. Cualquiera de las partes tendrá derecho a dar por terminado el Servicio Ofrecido, una vez que la otra parte cometa un incumplimiento sustancial de los términos de esta Oferta y/o en cualquier momento y por cualquier razón, a la recepción de notificación escrita con treinta (30) días de anticipación. Para la terminación consideramos necesario que todos los montos deben ser exigibles y pagaderos inmediatamente por el Cliente por los Servicios proporcionados.

Recuérdalo, **Danos el SÍ, y hacemos todo por TÍ.**

