

Ágilex Express, en calidad de intermediario en operaciones postales y de transporte, pone a disposición de sus clientes un servicio integral orientado a la gestión de envíos internacionales hacia cualquier lugar del mundo a través de nuestros aliados estratégicos, operadores y transportadores con amplio reconocimiento y respaldo mundial ; a continuación, presentamos los términos de contratación de nuestros servicios de intermediación, que regulan nuestro compromiso comercial y se entienden aceptados por el Cliente, en conjunto con las normas que regulan el transporte de mercancías y la prestación de servicios postales, según el caso:

**Remitente:** Tenga en cuenta: **1.** Usted conserva la propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al destinatario, por ello, podrá solicitar la devolución de sus envíos no entregados al destinatario o la reexpedición del envío a un lugar diferente del inicialmente indicado, previo pago de la tarifa a la que haya lugar con ocasión del cambio. **2.** El Remitente es responsable de la información que suministra al momento de contratar los servicios. Deberá costear los gastos que puedan derivarse de posibles errores de información que se presenten, también se responsabilizará de los perjuicios que se deriven de falta de información, falsedad en esta, omisión o insuficiencia de datos o documentos que deban acompañar el envío, así como de las consecuencias derivadas de solicitudes de retiro de envíos retenidos por contrabando o información insuficiente, su adecuado embalaje según sus características y necesidades según su naturaleza y cuidado. **3.** Los Servicios de Mensajería se rigen por lo establecido en la Ley 1369 de 2009, los servicios de transporte se encuentran regulados por el Código de Comercio Colombiano. El remitente debe tener en cuenta las restricciones establecidas en estas normas y declarar el valor real de sus envíos, informando correctamente sus datos, los del Destinatario y el contenido del envío. **4.** Se prohíbe expresamente el envío de materiales tóxicos, venenosos, contaminantes, corrosivos, inflamables, vidrios, tambores, o canecas metálicas mayores de 5 galones, joyas, títulos valores, dinero y todo elemento, sustancia u objeto que ponga en riesgo la actividad de ÁgilEx, sus funcionarios, los operadores, clientes u otros envíos. En el evento de presentarse algún tipo de pérdida o avería en este tipo de envíos, el Remitente será el único responsable sin que pueda solicitar a ÁgilEx o a sus aliados operadores, ningún tipo de indemnización por el incumplimiento de esta estipulación. El Remitente mantendrá indemne a ÁgilEx y a sus aliados operadores por cualquier daño que les pueda causar a las empresas, Clientes o terceros, derivados del incumplimiento de esta prohibición. El Remitente se abstendrá de enviar o recibir objetos peligrosos o ilegales. **5.** En caso de pérdida, expoliación o avería, ÁgilEx procederá a petición del Remitente a indemnizar los perjuicios, conforme lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 y el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, o conforme lo dispuesto en el Contrato de Transporte regulado en el Código de Comercio Colombiano, según el servicio contratado, sin que en ningún caso, la indemnización pueda exceder del valor declarado del envío por el Remitente. Las pérdidas parciales se indemnizarán proporcionalmente al valor declarado. En el evento en que el envío extraviado se encuentre, el Cliente podrá elegir el conservar la indemnización otorgada o restituirla a ÁgilEx a cambio de la entrega del envío. **6.** Todo reclamo o anomalía por pérdida, expoliación o avería debe ser reportada por el Remitente dentro de los cinco (5) días siguientes al despacho. Tratándose de envíos cuyo tiempo de entrega sea mayor a 10 días hábiles, el reclamo sólo podrá presentarse una vez haya transcurrido dicho tiempo. ÁgilEx no será responsable por reclamaciones presentadas fuera de este término. **7.** Tenga en cuenta las condiciones dispuestas por ÁgilEx y sus aliados operadores para la presentación y atención de PQR como se indica en los presentes términos y condiciones.

**Destinatario:** Tenga en cuenta: **1.** ÁgilEx entregará los envíos remitidos por el Remitente, en cumplimiento de las presentes condiciones del servicio. **2.** Podrá consultar la información de los envíos registrados a su nombre. **3.** Podrá rechazar envíos a su nombre dejando constancia escrita del rechazo y los motivos del mismo. **4.** Deberá presentar sus objeciones al momento del recibo del envío o máximo dentro de los cinco (5) días siguientes. Ni ÁgilEx ni sus aliados operadores serán responsables por reclamaciones presentadas fuera de este término. Una vez haya firmado la Guía o prueba de entrega, no se aceptarán reclamaciones. **5.** El Destinatario se abstendrá de recibir objetos peligrosos o ilegales. **6.** Tenga en cuenta las condiciones dispuestas por ÁgilEx y sus aliados operadores para la presentación y atención de PQR como se indica en los presentes términos y condiciones.

**Manejo de los envíos y la información asociada a ellos:** **1.** Los envíos están protegidos por el derecho a la inviolabilidad y secreto. ÁgilEx y sus aliados operadores mantendrán la privacidad y confidencialidad entre Remitente, Destinatario y el operador. Solamente tendremos acceso a la información necesaria para garantizar el debido desarrollo del servicio contratado. ÁgilEx otorgará confidencialidad frente a los datos proporcionados entre el Remitente y el Destinatario. **2.** Los datos personales, serán incluidos en las bases de datos de ÁgilEx y solo serán utilizados para el desarrollo de la prestación del servicio contratado. La política de tratamiento de datos de ÁgilEx podrá ser consultada en nuestro sitio web [www.agilex.com.co](http://www.agilex.com.co). **3.** Conservaremos los documentos derivados de la contratación de nuestros productos y/o servicios (guías, documentos soporte, constancias de recibo, entre otros) durante tres (3) años transcurridos los cuáles podrán ser destruidos y reproducidos por otros medios. **4.** Tanto Remitente como Destinatario deberán abstenerse de comunicar o

ceder datos de acceso a los envíos o información general sobre estos a terceros diferentes a ellos. El Remitente o Destinatario que divulgue esta información, será directamente responsable en caso de cualquier daño, perjuicio o extravío del envío por el incumplimiento de esta medida. **5.** El Remitente deberá otorgar información completa y veraz, incluyendo cualquier actualización correspondiente al envío o cambio de datos del Destinatario en el momento preciso. **6.** Todos los contenidos del envío sin excepción deben estar declarados. La omisión de información es causal de decomiso o aprehensión del envío por la autoridad aduanera según el artículo 232 del Decreto 2685 de 1999. El remitente será el único responsable de las consecuencias del decomiso por inexactitud u omisión de información. **7.** Ni ÁgilEx ni sus operadores aliados se responsabilizan por el envío de televisores y/o monitores. Correrá por parte del Remitente cualquier responsabilidad derivada de los daños que pueda sufrir este tipo de envío. **8.** La consolidación de paquetes debe cumplir con las restricciones de peso, cantidad, valor declarado y medidas autorizadas para envíos por Courier. **9.** La importación de bienes objeto de envíos o entregas urgentes cuyo valor no exceda de USD \$180, no causará IVA solo pagará Arancel. En el evento en que el envío supere los USD \$180, el Remitente será responsable del pago del IVA y el Arancel sobre el valor CIF. En todo caso, siempre que se generen impuestos y/o aranceles en los diferentes países de destino, estos correrán por parte del Remitente, quien es responsable de su pago y/o reembolso a ÁgilEx Express. También podrá el destinatario pagar el arancel en el país de destino. No obstante, ello no libera al Remitente de la responsabilidad de pagarlo en el evento de no pago por parte del Destinatario además de los costos y/o gastos que pudiesen derivarse de la devolución del envío. **10.** El Remitente será el único responsable de la información declarada, especialmente de la relativa al valor de los envíos. También se responsabiliza por los perjuicios derivados de la falta, falsedad, omisión o insuficiencia de información, así como el envío 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, lingotes de oro o plata, dinero, piedras preciosas, restos humanos; joyas, metales preciosos, monedas, títulos valores, tarjetas de crédito, débito, dinero en efectivo, artículos considerados patrimonio histórico o cultural, antigüedades, obras de arte, objetos artísticos, alucinógenos o cualquier otro tipo de sustancias prohibidas, artículos ilegales tales como marfil, 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 o cualquier otro artículo que ÁgilEx y/o sus operadores aliados decidan que no puede ser transportado de forma segura. **11.** ÁgilEx se hará responsable por hasta el valor declarado del envío o por el valor del costo del envío cuando éste sea mayor que el valor declarado. **12.** En el evento en que la carga no cumpla con los requisitos exigidos por las autoridades aduaneras y deban ser devuelta al Remitente, el Remitente deberá pagar todos los costos adicionales que se generen al momento de la devolución, tales como fletes, impuestos u otros gastos. **13.** Los envíos se entregarán en la dirección de destino del Destinatario suministrada por el Remitente. ÁgilEx y/o sus operadores aliados podrán notificar al Destinatario una entrega a realizar o una entrega fallida, así como podrá acordar con el Destinatario opciones de entrega alternativas, tales como entrega otro día, entrega sin necesidad de firma de recibo del envío, redireccionamiento del envío o recogida en un Punto de los operadores aliados. Los envíos no serán enviados a apartados de correos o códigos postales. Solo serán entregados a direcciones que dispongan de un área central de recepción. Es responsabilidad del Remitente verificar las condiciones del envío para garantizar que la entrega pueda realizarse conforme lo dispuesto en esta sección. **14.** El Cliente deberá informar a ÁgilEx, las instrucciones para el despacho de sus envíos dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción de los mismos en ÁgilEx. Culminado este plazo, sin que el cliente haya informado dichas instrucciones, pagará a ÁgilEx el valor de USD \$50 por cada día de almacenamiento de los envíos en sus oficinas. **15.** ÁgilEx y/o sus operadores aliados, podrán ejercer el derecho de retención de los envíos hasta tanto el cliente se encuentre a paz y salvo por todo concepto. Incluso podrá disponer de los envíos para garantizar el pago de los montos adeudados por el Cliente si transcurridos 60 días a partir del requerimiento, el Cliente no se presenta a reclamar el envío.

**Frecuencia de los envíos, Tiempos de Entrega y Seguimiento a los envíos.** Los envíos e importaciones se gestionarán todos los días en vuelos internacionales desde Colombia con tiempos de entrega de 48 y 72 horas, o adicionales dependiendo el destino. Los tiempos de entrega deben ser consultados con nuestro comercial asignado. Estimamos la entrega de envíos a ciudades principales en Colombia en 3 días hábiles. También, para temas de rastreo podrá ingresar directamente a las páginas de nuestros operadores aliados FEDEX, COPA O UPS (Según el caso) para realizar el rastreo de sus envíos con el número de guía asignado en su factura.

**Tarifas. 1.** Nuestras tarifas internacionales derivan de nuestra experiencia y capacidad para ofrecer los mejores convenios con los operadores logísticos más reconocidos del mundo. Los valores se relacionan en el Tarifario Público. **2.** ÁgilEx podrá establecer descuentos que aplicarán para los envíos realizados desde Colombia y hacia Colombia. **3.** ÁgilEx establecerá el valor de la tarifa de acuerdo con liquidación de los operadores internacionales los cuales tienen una base de liquidación basado la siguiente formula (Largo cm \* Ancho cm \* Alto cm) /5.000. **4.** Eventualmente, se realizan recargos cuando el

peso o volumen del envío no corresponde a las dimensiones cobradas por el operador. **5.** Las Tarifas están sujetas a cambios por la tasa cambiaria y por el aumento anual de tarifas de los operadores logísticos. Se podrán presentar ajustes tarifarios dependiendo de los conceptos tributarios que puedan impactar la actividad desplegada (impuestos o aranceles) en cada país de destino, así como por situaciones ajenas a ÁgilEx y a sus Aliados Operadores tales como impuestos de la industria aérea, de seguridad o de emergencia que se puedan generar, los cuáles serán oportunamente informados. **6.** Otros cargos adicionales que se pueden presentar son: Cargo extra por combustible, diferencia en la TRM vigente, reliquidaciones de volumen o peso, corrección de dirección de entrega, recargo por temporada, cambio adicional por manejo de mercancía, sobredimensiones, entre otros. El remitente deberá responsabilizarse por el pago de estos. ÁgilEx informará al remitente cuando el servicio amerite recargo adicional, para que este pueda manifestar si lo aprueba o no. **7.** En caso de importaciones y exportaciones, el seguro se tomará de manera automática, a no ser que se firme el acuerdo del no cobro del seguro 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. **8.** ÁgilEx podrá otorgar crédito para el pago de los envíos a Clientes que contraten frecuentemente sus productos y/o servicios en cuantías, facturación y plazos de crédito determinados. Consulte con nuestro Ejecutivo los requisitos para acceder a la línea de crédito, así como los términos y condiciones de este. **9.** Los plazos de pago no podrán superar entre los 10 y 15 días calendario siguientes a la emisión de la factura y deberán ser pagados a más tardar en la fecha establecida para su vencimiento. **10.** El pago de impuestos y costos aduaneros asociados debe realizarse previo a la entrega del envío. **11.** El Cliente pagará sus facturas o las de sus filiales en caso de mora por parte de estas 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 establecido 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, ÁgilEx suspenderá los servicios. El Cliente será responsable del pago de las tarifas adeudadas, cargos y tributos en relación con cualquier envío llevado a cabo bajo el número de cuenta asignada por ÁgilEx al Cliente. **12.** El remitente y/o destinatario del envío se obligan a asumir en su totalidad el pago de los derechos de aduana, aranceles, impuestos, tasas u otros cargos exigidos por las autoridades competentes del país de destino, El Remitente es responsable del pago de los aranceles sobre el valor CIF. Será igualmente responsable del pago y/o reembolso a ÁgilEx Express por dichos valores, más los costos administrativos, intereses y gastos financieros en que incurra, por lo que mediante el presente documento faculta a ÁgilEx Express a efectuar dichos pagos en su nombre y representación, al tiempo que se compromete a pagar a ÁgilEx Express todos los costos y/o gastos que pudiesen derivar del ejercicio del presente mandato, así como los que puedan derivarse de una posible devolución del envío. ÁgilEx Express como intermediario no será responsable, directa ni solidariamente, por el pago de dichos conceptos y podrá retener la mercancía hasta que se acrediten los pagos correspondientes, rehusar su entrega si el destinatario no paga los cargos aduaneros y/o compensar los valores adeudados con cualquier suma que deba al remitente o al destinatario, a elección de ÁgilEx Express.

**Duración:** Los presentes términos y condiciones estarán vigentes de manera indefinida y aplicarán a todo servicio de intermediación contratado por el Cliente. La relación comercial que surja entre ÁgilEx y el Cliente finalizará en cualquier momento, por las siguientes razones: a) Por la finalización a buen término de los servicios contratados con la entrega del envío a satisfacción del destinatario. b) Por el incumplimiento de los términos de esta Oferta. c) En cualquier momento y por cualquier razón mediante comunicación escrita de alguna de las partes dirigida a la otra parte con treinta (30) días de anticipación a la fecha en que se desee finalizar la relación. **Parágrafo:** A pesar de la terminación de la relación comercial en cualquier momento, las partes deberán dar cumplimiento a los compromisos establecidos a cabalidad. De tal manera que, a la finalización del acuerdo, deberán encontrarse en completo paz y salvo por concepto de entrega de los envíos en curso por parte de ÁgilEx y pago de los montos adeudados por parte del Cliente.

**Atención de Peticiones, Quejas o Recursos (PQR):** **1.** Todo usuario podrá presentar peticiones, quejas o recursos relativos a la prestación de los servicios. **2.** Para envíos nacionales, cuando el tiempo de entrega contratado sea mayor a 10 días hábiles, el Remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo. Las solicitudes de destinatarios deberán hacerse dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo del envío. **3.** Las comunicaciones deberán contener: Nombre e identificación del solicitante, fecha de recibo del envío, nombre y dirección de remitente y destinatario, hechos en que se fundamenta la solicitud. Cuando se solicite la indemnización, debe anexarse copia de su documento de identificación, copia simple y legible de la guía y prueba de admisión o entrega. **4.** Las PQR serán resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo en debida y completa forma. **5.** En el evento en que proceda la solicitud de indemnización, ÁgilEx efectuará el correspondiente pago, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, ÁgilEx podrá solicitar información adicional necesaria para el desembolso. **6.** ÁgilEx dispone del siguiente enlace para la radicación de PQR <https://agilex.com.co/> opción PQR Nuestra línea de servicio

al Cliente disponible en el mismo enlace web. **7.** El trámite de las PQR se gestionará según las condiciones de cada aliado operador y 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 al momento de formalizar el envío (valor declarado). A falta de los mismos el Remitente asume todos los riesgos de pérdida o daño. **8.** La responsabilidad por daños o extravío de los envíos llegará hasta el menor de los siguientes importes: (i) el valor declarado o (ii) Derechos Especiales de Giro por kilogramo (aproximadamente USD 26.00 por kilogramo). La responsabilidad de ÁgilEx se establecerá por la capacidad que los Aliados Operadores Logísticos Internacionales de acuerdo con los contratos de servicio realizados. Algunas limitaciones son estrictamente sobre la pérdida y daño directo al envío y a los límites por kilogramo especificados en la presente sección. **9.** Queda excluido todo tipo de daño indirecto que se pueda derivar del incumplimiento en el envío, tales como el lucro cesante, la pérdida de intereses y/o de futuros negocios, incluso si se hubiera avisado a ÁgilEx sobre el riesgo de dicha pérdida o daño. Tratándose de envíos catalogados como mensajería, la debida indemnización por pérdida, expoliación o avería será la establecida en la ley 1369 de 2009.

**Reajuste o Propuesta de Valor:** En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 128 del Decreto 2685 de 1999, cuando el inspector de aduana, considera que el valor declarado es inferior al valor real habrá lugar al reajuste del valor del envío. En este caso, el Remitente podrá dentro de los cinco (5) días siguientes a la práctica de dicha diligencia, presentar los documentos que acrediten que el valor declarado se ajusta a las normas de valoración o podrá corregir la declaración en la forma prevista en el Acta de Inspección. Si el Remitente no está de acuerdo, podrá presentar un Derecho de Petición, al cual anexará la fotocopia del documento de identidad del destinatario, la copia de la factura del artículo y el recibo de pago. El derecho de petición no procederá si no cumple con los requisitos exigidos para la modalidad de Tráfico Postal o Envíos Urgentes. Notificado el reajuste en el valor al Remitente, para finalizar el trámite de importación de su envío, deberá pagar dicho valor más los impuestos a los que haya lugar, dentro del mismo mes que diera lugar al reajuste. Vencida la primera fecha dispuesta para el pago, el Remitente contará con 30 días calendario adicionales para legalizar su envío mediante el pago del 15% adicional por concepto de rescate de la mercancía, más gastos de almacenamiento. 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.

**Parágrafo I.** Los valores aquí señalados no incluyen el IVA, el cual será incluido en la facturación cuando corresponda.

**Parágrafo II.** ÁgilEx suspenderá válidamente la prestación de los servicios pactados en caso de incumplimiento total o parcial del Cliente sin que por ello se genere indemnización alguna. **Parágrafo III.** El Cliente autoriza en forma expresa, concreta, suficiente, voluntaria, informada e irrevocable a ÁgilEx para capturar, tratar, procesar, operar, verificar, transmitir, transferir, usar, poner en circulación, consultar, divulgar, reportar y solicitar toda la información que se refiere al comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios del Cliente, al igual que el relacionado con la ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (independientemente de la naturaleza del contrato que les de origen), al nuestro comportamiento e historial crediticio, incluida la información positiva y negativa de sus hábitos de pago y aquella que se refiera a la información personal necesaria para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de un crédito o celebración de un contrato, para que dicha información sea depositada y reportada en cualquier CENTRAL DE RIESGOS o BASE DE DATOS o a quien represente sus derechos u opere dichas entidades. Entiende que la permanencia de la información en las bases de datos será determinada por el ordenamiento jurídico aplicable, en especial por las normas legales y la jurisprudencia. En caso de que, en el futuro, ÁgilEx efectúe una venta de cartera o una cesión de cualquier título de las obligaciones a cargo del Cliente a favor de un tercero, los efectos de la presente autorización se extenderán a éste, en los mismos términos y condiciones.

**Otras condiciones: I. Independencia.** ÁgilEx realiza su actividad de intermediación de manera autónoma e independiente y utilizará en el cumplimiento de su actividad su propio personal y recursos. **II. Cesión.** Las obligaciones y derechos que surja con la aceptación de la presente oferta, no podrán ser cedidas por las partes sin autorización de la otra. **III. Domicilio contractual y notificaciones.** Las partes fijan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. Este Contrato se regirá y será interpretado de conformidad con las leyes de la República de Colombia. **IV. Propiedad Intelectual.** Los resultados de la ejecución del presente contrato serán de propiedad de ÁgilEx. **V. Modificaciones.** ÁgilEx se reserva la facultad de modificar los presentes términos y condiciones de la prestación de sus servicios de intermediación para el transporte o la operación postal.

## Términos y Condiciones



Al recibir la factura electrónica, el cliente acepta los términos y condiciones del servicio.

Cuando eliges a ÁgilEx, activas un equipo que gestiona por ti, de principio a fin.  
¡Hazlo fácil, hazlo ÁgilEx!

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "ÁgilEx Express S.A.S.", written over a light gray background.

ÁgilEx Express S.A.S