servientrega Mundo de Soluciones	FORMATO		
	AUTORIZACION DEBERES Y DERECHOS CLIENTE		
	CÓDIGO: DG-MECE-MCN-CPT-F-20	VERSIÓN: 4	PAG. 1 de 4

ACUERDOS	CLIENTE			SERVIENTREGA	
GENERALES	AUTORIZO Y/O CERTIFICO	DEBERES	DERECHOS	DEBERES	DERECHOS
Certifico que el 100% de mi operación esta bajo el cumplimiento de la normatividad legal.	X	-	-	-	-
En el evento en que se materialice un riesgo que afecte alguno de los activos de servientrega, y cuya causa de este evento sea originado en la responsabilidad del cliente, se validará el incidente para la cancelación unilateral del servicio y/o acuerdos entre las partes.	X	-	-	-	-
Para todos los efectos declaro que el origen de los dineros con los que realizo pagos a proveedores, proceden del giro ordinario de actividades lícitas. Declaro que mi ocupación económica no es, ni se relaciona con la actividad profesional de compra y venta de divisas y que el origen de mis recursos provienen del desarrollo conforme a los señalado en la sección de ACTIVIDAD ECONÓMICA.	X	-	-	-	-
Me comprometo a brindar información verídica, clara y suficiente en todos los documentos generados para la prestación del servicio, especialmente en la información de la guía que ampara cada uno de los envíos referente a pesos y medidas, direcciones, contactos, números telefónicos y los demás campos requeridos para la generación de los envíos.	-	X	-	N.A.	-
Me comprometo a adjuntar a los envíos todo documento de soporte legal. Manifiesto que todos los envíos cumplen con el proceso legal correspondiente y están soportados mediante factura de compra, factura de venta y/o declaración de importación según el caso.	-	X	-	N.A.	-
ESPECÍFICOS					
Diligenciamiento 100% de los campos de la guía.	-	X	-	-	X
Rotulación del 100% de envíos y piezas despachadas.	-	X	-	-	X
Uso de pictogramas en las unidades de embalaje o adheribles a los mismos.	-	X	-	-	X
Uso de empaques nuevos (bolsas, cajas, sobres).	-	X	-	-	X
No use empaques reutilizados o deteriorados.	-	X	-	-	X
Opte por el uso de cintas de seguridad, precintos, zunchos u otros dispositivos de su empresa.	-	X	-	-	X
Se encuentra restringido el despacho de cualquier forma de lios (2 o mas piezas adheridas con cinta u otro medio).	-	X	-	-	X
Retire cualquier adhesivo adicional al envio que va a despachar que pueda contener información errada y confunda la correcta entrega de los envíos.	-	X	-	-	X
El despacho de envíos importados requiere que vaya acompañado de los documentos de importación y/o facturas, con el propósito de evitar inconvenientes con las autoridades correspondientes en las inspecciones realizadas, evitando aprehensiones innecesarias.	-	X	-	-	X
Si su departamento de seguridad dispone de algún dispositivo para el acompañamiento de nuestro vehículo, debe coordinarse previamente con seguridad de Servientrega.	-	X	-	-	X
Para envios superiores a 150 kilogramos, es necesario suministrar los mecanismos cargue y descargue en la recepción y entrega de los envíos.	-	X	-	-	X
La movilización de envíos aéreos esta restringida para pesos iguales o superiores a 50 kilogramos.	-	X	-	-	X
Los envíos para la modalidad de transporte terrestre, no debe superar 2 metros en cualquiera de sus aristas.	-	X	-	-	X
Los envíos para la modalidad de transporte aéreo, no debe superar 0,5 metros en cualquiera de sus aristas.	-	X	-	-	X

ACUERDOS	CLIENTE			SERVIENTREGA	
ESPECÍFICOS	AUTORIZO Y/O CERTIFICO	DEBERES	DERECHOS	DEBERES	DERECHOS
Los envíos considerados como Prioridad por temperatura, deben estar debidamente rotulados, embalados, empacados y ser remitidos de acuerdo a la matriz especifica de distribución.	-	X	-	-	X
Los mecanismos de conservación de envíos considerados como Prioridad por temperatura deben ser provistos por el cliente, garantizando su conservación como mínimo 12 horas adicionales a los tiempos de entrega ofertados.	-	X	-	-	X
Realizar los despachos de acuerdo a las matrices de restricción definidas por Servientrega S.A. y ofertada en la propuesta comercial.	-	X	-	-	X
Esta restringido el despacho de: Material Radioactivo - Perecederos con tiempo de vencimiento inferior a 3 meses - Obras de Arte - Activos fijos deteriorados - Títulos valores monedas y/o papel moneda, metales y piedras preciosas - Narcóticos y/o sustancias psicoactivas - Armas y municiones - Especies animales y vegetales - en general articulos restringidos por la ley que regula el servicio de transporte y servicio de mensajería expresa.	-	X	-	-	-
Informar el contenido real de los envíos.	-	X	-	-	-
Registrar y reportar el 100% del valor declarado de los envíos.	-	X	-	-	-
En caso de siniestro la reclamación deberá realizarse en un máximo de tres (3) días después de recibido el envío.	-		X	X	-
No se indemnizará por envíos que no tengan registrado el valor declarado del producto - en este caso se compensará por el valor mínimo autorizado ($5.000).	-		X	X	-
En la eventualidad que los envíos presenten un valor declarado superior a $100.000.000 debe reportase previamente a Servientrega para realizar los aseguramientos correspondientes.	-	X	-	-	X
En caso de pérdida o siniestro parcial de un despacho respaldado por una sola remesa terrestre de carga con varias unidades a un mismo destinatario; Servientrega indemnizará proporcionalmente dividiendo el valor declarado sobre el número de unidades para determinar el valor por unidad.	-		X	X	-
Si una pieza de un masivo tiene un valor proporcionalmente superior a las otras unidades, se sugiere generar una remesa terrestre de carga por esa pieza.	-	X	-	-	-
Si el valor declarado del envío es menor o igual al valor real, no se hará disminución del valor a indemnizar. Si el valor declarado es mayor al valor real, se responderá hasta por el valor real.	-		X	X	-
Cumplimiento promesa de entrega.	-	-	X	X	-
Reporte de novedades presentadas.	-	-	X	X	-
Uso de bolsa de seguridad en envíos con alto valor declarado.	-	X	-	-	X
Uso adecuado de las guías por producto.	-	X	-	-	X
Uso adecuado sistema de información.	-	X	-	-	X
Cubicaje de conformidad con la condición comercial.	-	-	X	X	-
Horario de entrega de envíos en el tiempo acordado.	-	-	X	X	-
Horario de recolección.	-	-	X	X	-
Cobro de devoluciones justificadas.	-	-	X	X	-

ACUERDOS	CLIENTE			SERVIENTREGA	
ESPECÍFICOS	AUTORIZO Y/O CERTIFICO	DEBERES	DERECHOS	DEBERES	DERECHOS
Informe a los destinatarios que inspeccionen el embalaje al momento de la entrega. Si existe alguna novedad, solicite verificación del mismo en presencia de quien realiza la entrega y registre la novedad en la guía.	-	-	X	X	-
Las diferencias que surjan en la ejecución, cumplimiento, liquidación, responsabilidad contractual o extracontractual del contrato, se tramitarán por la vía directa. La parte que se considere afectada, notificará a la otra para que en cesión conjunta y durante los treinta días siguientes el conflicto se dirima. Si pasados dichos treinta días, no hubiese acuerdo alguno, se someterán los intereses a un tribunal de arbitramento designado por la Cámara de Comercio de Bogotá, D. C., mediante sorteo de árbitros inscritos en las listas que lleva el centro de Arbitraje y conciliación Mercantil de dicha Cámara. El tribunal así constituido se sujetará a lo dispuesto por las normas procesales civiles y aquellas que las reglamenten, modifiquen o adicionen, de acuerdo con las siguientes reglas: a.) El Tribunal estará integrado por tres árbitros; b.) La organización interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje mencionado; c.) El tribunal decidirá en derecho; d.) El Tribunal sesionará en Bogotá D. C. en el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá D. C.	-	X	-	-	X
La Remesa Terrestre de Carga que ampare la mercancía transportada conforme al presente documento, se entiende como extensión del mismo, y el contenido de las mismas tendrán el efecto en ella contemplado.	-	X	-	-	X
No se aceptarán reclamaciones posteriores a su entrega en las cuales, no se haya registrado la novedad en el documento de transporte.	-	X	-	-	X
Todas las anteriores. Y las contempladas en el contrato de transporte publicado en la pagina web: www.servientrega.com	-	X	-	-	X
Finalmente declaro conocer y aceptar los términos y condiciones de los acuerdos comerciales con Servientrega S.A.	X	-	-	-	X

ACUERDO ETICO

Con la firma del presente acuerdo la parte interesada se obliga a dar cumplimiento a lo previsto en el Código de Ética de Servientrega S.A. disponible en www.servientrega.com y, en particular a: (i) abstenerse de dar, prometer, ofrecer, entregar, aceptar, solicitar o exigir directa o indirectamente, ventajas indebidas, sumas de dinero, objetos de valor pecuniario y, en general, cualquier beneficio o utilidad, a cualquier persona natural o jurídica, interna o externa, del sector público o privado, con el propósito de que ésta realice, agilice, omite o retarde un acto propio de sus funciones en relación con la negociación, celebración, ejecución y liquidación del acuerdo comercial o vinculación, o de cualquier otro negocio conexo o complementario al mismo. Esta obligación incluye las contraprestaciones, ventajas, beneficios o utilidades dirigidas o provenientes de/a quienes ostenten la condición de servidores públicos nacionales o extranjeros en los términos definidos por la Constitución, la ley y las demás normas que resulten aplicables; (ii) reportar de buena fe o sobre la base de una creencia razonable cualquier acto de corrupción, soborno y soborno transnacional a través de la linea ética de Servientrega S.A. yoinformo@servientrega.com, oficinacumplimiento@servientrega.com ; (iii) declarar los conflictos de interés existentes y futuros que llegare a presentar; (iv) abstenerse de intervenir en cualquier asunto en el que se vea comprometida su independencia u objetividad con ocasión de la existencia de un conflicto de interés; (v) abstenerse de incurrir en actos de corrupción y/o de soborno o en infracciones a los deberes derivados del presente acuerdo; (vi) abstenerse de omitir, suprimir, modificar, alterar o falsear cualquier información requerida por Servientrega S.A. mientras dure la vinculación comercial o en la fase precontractual, contractual o postcontractual de la misma; (vii) abstenerse de usar el vínculo comercial o los recursos que se deriven de éste, para la realización de cualquier conducta ilícita, incluidos el lavado de activos y sus delitos fuente, la financiación del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva; y (viii) garantizar la existencia de sanciones aplicables a sus administradores, directivos, empleados, colaboradores o representantes cuando incurran en actos de corrupción y/o soborno en su nombre y representación.

PARÁGRAFO PRIMERO. Para los efectos de la interpretación de este acuerdo, se entienden por actos de corrupción las prácticas restrictivas de la competencia, las conductas de lavado de activos y sus delitos fuente, financiación del terrorismo de la proliferación de armas de destrucción masiva, la corrupción privada, la administración desleal y los delitos contra la administración pública, la fe pública y la recta impartición de justicia consagrados en la ley penal colombiana. Así mismo dicho concepto incluye todas aquellas conductas correspondientes a actos u omisiones que los Estados se han comprometido a sancionar bajo el marco de la Convención Internacional de Lucha contra la Corrupción, la Convención Interamericana de Lucha contra la Corrupción, y la Convención de Lucha contra el Cohecho de funcionarios Públicos en el Extranjero de la OECD.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Es obligación de cada una de LAS PARTES poner en conocimiento de la otra cualquier indicio o evidencia que vincule o pueda vincular a sus socios o accionistas, administradores, representantes, colaboradores, contratistas o intermediarios las conductas aquí descritas o en cualquiera otra que afecte los intereses de la otra parte. La omisión de estos deberes constituye un incumplimiento grave del presente acuerdo y facultará a la Parte afectada para dar por terminado la vinculación sin ningún tipo de reconocimiento o indemnización alguna.

FECHA ACEPTACIÓN (15/05/2026): _____

NOMBRE CLIENTE: Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P.

FIRMA CLIENTE: _____

REPRESENTANTE CLIENTE: _____

CARGO: GERENTE

NOMBRE FACILITADOR COMERCIAL: Sandra Lorena Gutierrez

FIRMA FACILITADOR COMERCIAL: _____

REGIONAL: OCCIDENTE