2025.V5

servientrega

Soluciones Integrales

Popayán, 5 de febrero de 2026

Señor(es)
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A EMTEL E.S.P
ESTHER ELENA SALAZAR DOMINGUEZ
Directora Administrativa
Ciudad

Con sentimientos de agradecimiento por la confianza que han depositado en Servientrega, queremos presentar nuestro portafolio de soluciones, con el propósito de ser su aliado estratégico en procesos logísticos y de comunicación.

Nuestra oferta de valor se encuentra estructurada de la siguiente manera:

I. Descripción y tarifas de nuestras soluciones

- Almacenamiento y Logística Internacional
- Mercancías
- Documentos
- Logística de Alto Valor
- E-Soluciones
- Logística de Alto Impacto

II. Condiciones comerciales

Nuestra oferta de valor representa nuestro compromiso de innovación, calidad y oportunidad en el servicio, esperamos poder contribuir a engrandecer su empresa y nuestra nación.

Esta oferta de valor será vigente hasta el 31 de diciembre 2026

Atentamente,

Sandra Lorena Gutierrez
Facilitadora de ciudad
Servientrega S.A.
3137668511
Sandra.gutierrez@servientrega.com
www.servientrega.com.co

Firma de aceptación de la oferta comercial por el cliente

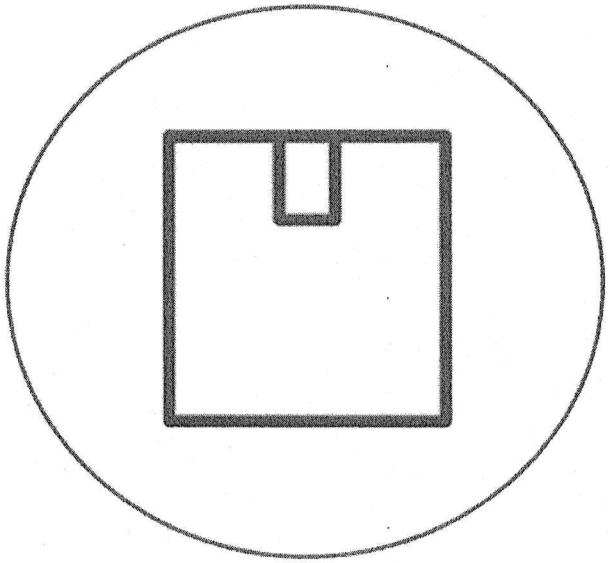
Nombre:

Cédula:

2025.V5

servientrega

SOLUCIÓN INTEGRAL MERCANCÍAS



Mercancía Premier

Logística para cobro

Logística Inversa

Mercancía Industrial

Cajaporte

4. MERCANCIA PREMIER

Servicio de recolección, transporte y entrega de paquetes de una sola pieza amparada con una guía independiente.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	**PESO MINIMO**	**PESO MAXIMO**
	0.1 Kilogramo	150 kg según restricciones red operativa
	DIMENSIONES MINIMO	**DIMENSIONES MAXIMO**
	0.5 Cm en cualquiera de sus aristas	Según red operativa. Para envíos bajo la modalidad terrestre las unidades deben tener máximo 2.5 metros por arista y para el caso de envíos bajo la modalidad aérea, las unidades deberán tener máximo 1 metro por arista.
	VALOR MINIMO DECLARADO	**VALOR MAXIMO DECLARADO**
	Canal corporativo: $5.000	$ 300.000.000* para valores asegurados superiores a este monto deberá ser acordado previamente con el facilitador comercial.
		OTRAS CARACTERISTICAS
	Cada paquete debe ir aparado por una guía.	

FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio	**TIEMPOS DE ENTREGA**	Normal
	Entrega a Domicilio		Hoy Mismo
	Entrega en Centro de Soluciones		Cero Horas Hábiles
			Ya mismo

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	**Notificaciones:** a través de Correo electrónico y Mensajes de Texto para informar al remitente o destinatario el estado de sus envíos en la etapa logística que el cliente seleccione (1 Mensaje de texto incluido en la tarifa) por espacio de 2 meses, posterior a este periodo los mensajes serán facturados con la tarifa de e-mensajes ***La implementación requiere previo acuerdo con el cliente, en caso de requerir más mensajes de texto se debe solicitar el servicio de e-mensajes.**
CONDICIONES DEL SERVICIO	Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma.
	Para el tiempo de entrega **Hoy mismo y Cero Horas Hábiles** cuenta con cobertura especial
	Para el tiempo de entrega Ya mismo ver términos y condiciones en el capítulo de tiempos de entrega.

2025.V5

servientrega

Tarifas:

MERCANCÍA PREMIER					
TIEMPO DE ENTREGA	**MEDIO DE TRANSPORTE**	**TIPO DE TRAYECTO**	**VALOR KILO INICIAL**	**VALOR KILO ADICIONAL**	**SOBREFLETE MÍNIMO**
NORMAL	TERRESTRE	NACIONAL / TERRITORIAL	$16.950 / $17.500	$4.250 / $4.300	$600
		URBANO	$7.800	$3.400	
		ZONAL	$10.500	$3.900	
		ESPECIAL	$34.000	$11.000	
	AÉREO	NACIONAL / TERRITORIAL	$22.200	$8.300	$600
		ESPECIAL	$37.200	11.000	
HOY MISMO	TERRESTRE	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 34.100	$ 12.650	$650
		URBANO	$ 15.400	$ 6.600	
		ZONAL	$ 18.700	$ 8.450	
CERO HORAS	TERRESTRE	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 30.250	$ 9.900	$650
		URBANO	$ 13.200	$ 5.500	
		ZONAL	$ 16.500	$ 6.400	

- ✓ Tasa de manejo es de 2 % sobre el valor declarado (Sobreflete)
- ✓ Factor de conversión 222 kilogramos/metro cúbico
- ✓ Peso mínimo a facturar 3 Kg
- ✓ Para el tiempo de entrega Hoy mismo y Cero Horas peso Físico Máximo 45 kg, Peso Volumétrico Máximo 28 kg, Dimensiones 50x50x50 cm.

5. LOGISTICA PARA COBRO

Logística especializada en recolección de dinero ofrecida para el cobro del valor del producto al comprador al momento de recibirlo en destino.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	**PESO MINIMO** 0.1 Kilogramo	**PESO MAXIMO** 25 kg según restricciones red operativa
	DIMENSIONES MINIMO 0.5 Cm en cualquiera de sus aristas	**DIMENSIONES MAXIMO** Según red operativa. Para envíos bajo la modalidad terrestre las unidades deben tener máximo 1.5 metros por arista y para el caso de envíos bajo la modalidad aérea, las unidades deberán tener máximo 1 metro por arista.
	VALOR MINIMO DECLARADO Canal corporativo: $5.000	**VALOR MAXIMO DECLARADO** $ 300.000.000* para valores asegurados superiores a este monto deberá ser acordado previamente con el facilitador comercial.
	OTRAS CARACTERISTICAS Este integrador se presta en la solución de mercancía premier.	
RECAUDO CON DATAFONO	Contamos con un modelo de recaudo con Datafono único en Colombia, que permite Recaudar el dinero a través de tarjetas débito y crédito, de forma segura y Rápida. *Aplican restricciones en red operativa	
FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio Entrega a Domicilio Entregas en oficinas con recaudo *Aplican restricciones en cobertura	**TIEMPOS DE ENTREGA** Normal
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	**Notificaciones**: A través de Correo electrónico y Mensajes de Texto para informar al remitente o destinatario el estado de sus envíos en la etapa logística que el cliente seleccione. Este servicio se cobrará con la tarifa de e-mensajes o e-masivos. ***La implementación requiere previo acuerdo con el cliente.***	

servientrega

CONDICIONES GENERALES	Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma. Para la solución de Logística para cobro el cliente deberá firmar el documento anexo Políticas de logística para Cobro. Acorde a la cantidad de envíos que genere el cliente, Servientrega S.A. evaluará la necesidad de que el cliente cuente con un Administrador In Company para asegurar el éxito de la operación Las guías deben ser generadas únicamente a través de Sisclinet con el código SER habilitado en Logística para cobro; no se aceptarán guías manuales. Para todos los envíos que operen con Logística para cobro, el cliente deberá asegurar que tengan el sticker que los identifica como envíos "Para cobro" Servientrega no será responsable por el dinero de guías que no sean generadas a través Sisclinet y que no cuenten con sticker "Para cobro" El cliente debe informar en su página web que el destinario deberá tener el valor exacto del dinero a cobrar. Los auxiliares de distribución no llevarán dinero de cambio El valor máximo a cobrar por guía es de 2.000.000 (dos millones) de pesos colombianos La información de los envíos que genere el cliente a través del sistema que disponga Servientrega S.A: para la generación de las guías se compartirá con nuestra empresa aliada en la prestación del servicio de logística para cobro, Efectivo LTDA (Efecty), en aras de minimizar cualquier riesgo que se pueda presentar por ausencia parcial o total de información por cualquier motivo, en el momento de la consignación en Efecty.

Condiciones para Clientes que Manejen MENOS de 50'000.000 (Cincuenta millones) de Pesos Colombianos, promedio mensual	**Condiciones para Clientes que Manejen MÁS de 50'000.000 (cincuenta millones) de Pesos Colombianos, promedio mensual**
Contratación con Servientrega S.A. para el manejo de los envíos, el recaudo del valor del producto a entregar y la consignación de dinero en la cuenta que el cliente disponga para tal fin.	Contratación con Servientrega S.A. para el manejo de los envíos y el recaudo del valor del producto a entregar y con Efectivo LTDA (Efecty) para el manejo de la consignación de los dineros
La consignación de los dineros recaudados del cliente se hará de manera semanal	Efectivo LTDA (Efecty) negociará la tarifa con el cliente de manera independiente para la operación de consignación de su dinero
	Efectivo LTDA (Efecty) realizará su proceso de contratación de manera independiente al efectuado anteriormente con Servientrega S.A.
Una vez que el promedio mensual de dinero movilizado por un cliente supere los 50'000.000 (cincuenta millones) de pesos colombianos, en un lapso de seis meses, el cliente deberá migrar al modelo para "Clientes que Manejen Más de 50'000.000 (cincuenta millones) de Pesos colombianos"	Servientrega S.A. renegociará con el cliente la tarifa correspondiente a la operación de logística de envíos y recaudo de valores de producto.

LOGÍSTICA PARA COBRO					
TIEMPO DE ENTREGA	MEDIO DE TRANSPORTE	TIPO DE TRAYECTO	VALOR KILO INICIAL	VALOR KILO ADICIONAL	SOBREFLETE MÍNIMO
NORMAL	TERRESTRE	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 18.000	$ 4.650	$ 5.000
		URBANO	$ 9.000	$ 3.700	
		ZONAL	$ 11.400	$ 4.250	
		TRAYECTO ESPECIAL	$ 39.550	$ 9.600	

- ✓ Tasa de manejo es de 5 % sobre el valor a recaudar (Sobreflete) el cual se igualará de manera automática con el Valor Declarado para los procesos de facturación. **.
- ✓ Sobreflete mínimo $5.000 pesos colombianos.
- ✓ Factor de Conversión 222 kilogramos/metro cúbico.
- ✓ PESO MÍNIMO a facturar 3 Kg.
- ✓ El peso para facturar es el resultado del mayor valor entre el peso físico del envío, el valor resultante de la multiplicación de sus dimensiones expresadas en metros (Largo x Ancho x Alto) por el factor de conversión y peso mínimo.

**El sistema de generación de envíos de Servientrega igualará los valores a Recaudar y Declarado de forma automática en el momento de la creación de las guías. "

2025.V5

servientrega

6. LOGISTICA INVERSA

Este servicio le permite gestionar las devoluciones y garantías de sus clientes con destino a sus instalaciones o bodegas de almacenamiento. Contamos con un modelo logístico que permite recoger los envíos directamente en el domicilio de sus clientes o también tenemos habilitado toda nuestra red de centro de Soluciones (3900) para la impresión de la guía y recepción de los envíos.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	**PESO MINIMO**	**PESO MAXIMO**
	1 kilogramo	150 kg según restricciones red operativa
	DIMENSIONES MINIMO	**DIMENSIONES MAXIMO**
	0.5 Cm en cualquiera de sus aristas	1,5 mts en cada una de sus aristas - (aplican restricciones de red operativa)
	VALOR MINIMO DECLARADO	**VALOR MAXIMO DECLARADO**
	Canal corporativo: $5.000	$ 50.000.000* para valores asegurados superiores a este monto deberá ser acordado previamente con el facilitador comercial.
	OTRAS CARACTERISTICAS	
	Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma. Este servicio se presta en la solución de mercancía premier. Incluye 1 SMS (aplica para recepción en Cds y en recolección) y 1 Correo electrónico predeterminado (aplica solo en recolección). Si requiere más notificaciones través de Correo electrónico y Mensajes de Texto para informar al remitente o destinatario el estado de sus envíos en la etapa logística que el cliente seleccione. Este servicio se cobrará con la tarifa de e-mensajes o e-masivos. La impresión de la guía en Centro de soluciones solo aplica a la ciudad de Origen (Remitente), en caso que requiera cambiar lo podrá hacer a través de Sisclinet, directamente con nuestro cliente facturador.	
FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio Recolección en CDS Entrega en instalaciones del remitente	**TIEMPOS DE ENTREGA** Normal

LOGÍSTICA DE INVERSA				
TIEMPO DE ENTREGA	MEDIO DE TRANSPORTE	TIPO DE TRAYECTO	VALOR KILO INICIAL	VALOR KILO ADICIONAL
NORMAL	TERRESTRE	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 18.700 / $19.500	$ 4.850 / $4.900
		URBANO	$ 8.850	$ 3.600
		ZONAL	$ 11.600	$ 4.400
		ESPECIAL	$ 40.650	$ 10.850
NORMAL	AÉREO	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 26.000	$ 8.300
		ESPECIAL	$ 36.800	$ 10.850
Sobreflete Mínimo				**$600**
Tasa de Sobreflete				**2%**

- ✓ Factor de Conversión 222 kilogramos/metro cúbico.
- ✓ PESO MÍNIMO a facturar 3 Kg.
- ✓ El peso a facturar es el resultado del mayor valor entre el peso físico del envío, el valor resultante de la multiplicación de sus dimensiones expresadas en metros (Largo x Ancho x Alto) por el factor de conversión.

7. MERCANCIA INDUSTRIAL

Servicio de recolección, transporte y entrega de paquetes de una o más piezas amparadas bajo una guía.		
	PESO MINIMO	**PESO MAXIMO**
	30 Kilogramos Nacional-3 Kilogramos Especial	180 kg según restricciones red operativa
	DIMENSIONES MINIMO	**DIMENSIONES MAXIMO**
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	0.5 Cm en cualquiera de sus aristas	Según red operativa. Para envíos bajo la modalidad terrestre las unidades deben tener máximo 2.5 metros por arista y para el caso de envíos bajo la modalidad aérea, las unidades deberán tener máximo 1 metro por arista.
	VALOR MINIMO DECLARADO	**VALOR MAXIMO DECLARADO**

servientrega

	Canal corporativo: $5.000	$ 150.000.000 por guía * para valores asegurados superiores a este monto deberá ser acordado previamente con el facilitador comercial.	
	OTRAS CARACTERISTICAS		
	Aplica para clientes que el 50% de sus envíos sean paquetes con múltiples piezas, este servicio aplica solo para clientes con facturación mensual superior al 50% adicional a la tabla de mínimos de facturación para cliente corporativo por regional.		
FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio Entrega a Domicilio Entrega Agendada	**TIEMPOS DE ENTREGA**	Normal
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma. **Notificaciones:** A través de Correo electrónico y Mensajes de Texto para informar al remitente o destinatario el estado de sus envíos en la etapa logística que el cliente seleccione. Este servicio se cobrará con la tarifa de e-mensajes o e-masivos ***La implementación requiere previo acuerdo con el cliente.**		

Tarifas:

MERCANCÍA INDUSTRIAL							
TIEMPO DE ENTREGA	**MEDIO DE TRANSPORTE**	**TIPO DE TRAYECTO**	**FLETE MÍNIMO**	**SOBREFLETE MÍNIMO**	**TASA DE SOBREFLETE**	**FACTOR DE CONVERSIÓN**	**PESO MÍNIMO**
NORMAL	TERRESTRE	NACIONAL	$ 32.700	$ 7.600	1%	400	30 KG
		TERRITORIAL	$ 39.000	$ 7.600	1%	400	30 KG
		ZONAL	$25.500	$7.500	1%	400	30 KG
		URBANO	$19.500	$7.000	1%	400	30 KG
		ESPECIAL	$40.650	$8.800	2%	222	3KG
	AEREO	NACIONAL	$25.000	$8.600	2%	222	3KG
	AEREO	ESPECIAL	$37.200	$8.800	2%	222	3KG
HOY MISMO	TERRESTRE	NACIONAL	$ 46.250	$ 13.200	2%	222	3KG
		URBANO	$ 17.650	$ 6.250	2%	222	3KG
		ZONAL	$ 21.400	$ 7.700	2%	222	3KG

8. CAJAPORTE

<table>
<tr><td colspan="3">Servicio especializado en el manejo de envíos que requieren retorno inmediato por parte del destinatario.</td></tr>
<tr><td rowspan="5">CARACTERISTICAS DEL SERVICIO</td><td>PESO MINIMO
1.0 Kilogramo
DIMENSIONES MINIMO</td><td>PESO MAXIMO
2 kilogramo
DIMENSIONES MAXIMO</td></tr>
<tr><td>Tamaño único: 5 cm. De alto x 15 cm de largo x 22 cm de ancho</td><td>Tamaño único: 5 cm. De alto x 15 cm de largo x 22 cm de ancho</td></tr>
<tr><td>VALOR MINIMO DECLARADO</td><td>VALOR MAXIMO DECLARADO</td></tr>
<tr><td>Canal corporativo: $5.000</td><td>$ 50.000.000* para valores asegurados superiores a este monto deberá ser acordado previamente con el facilitador comercial.</td></tr>
<tr><td colspan="2">OTRAS CARACTERISTICAS
Tamaño único: caja en cartón micro corrugado identificadas con la imagen corporativa de Servientrega. Los envíos son amparados por una guía de salida y otra de retorno.</td></tr>
<tr><td>FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA</td><td>Recolección a Domicilio
Entrega a Domicilio</td><td>TIEMPOS DE ENTREGA
Normal</td></tr>
<tr><td>EMPAQUE & EMBALAJE</td><td colspan="2">Caja en cartón tamaño único, micro corrugado identificado con la imagen corporativa de Servientrega, con medidas de 5 cm de alto x 15 cm de largo x 22 cm de ancho, para un peso máximo a transportar de 2.000 gramos.

Cierre de seguridad con cinta adhesiva para el envío de salida.
Precio de la caja IVA incluido: $1.700. *
* Los costos de estos insumos no se encuentran incluidos en la tarifa.</td></tr>
<tr><td>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</td><td colspan="2">Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma.
Notificaciones: A través de Correo electrónico y Mensajes de Texto para informar al remitente o destinatario el estado de sus envíos en la etapa logística que el cliente seleccione. Este servicio se cobrará con la tarifa de e-mensajes o e-masivos
*La implementación requiere previo acuerdo con el cliente</td></tr>
</table>

2025.V5

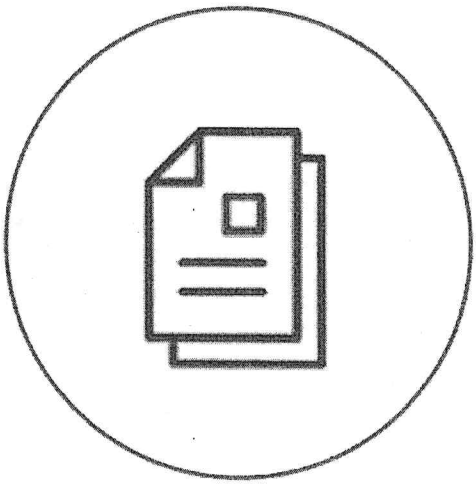
servientrega

Tarifas:

TIEMPO DE ENTREGA	CAJAPORTE		
	TIPO DE TRAYECTO	VALOR KILO INICIAL	VALOR KILO ADICIONAL
NORMAL	NACIONAL	$ 10.400	$ 2.550
	TERRITORIAL	$11.000	$2.700
	URBANO	$ 5.000	$ 2.000
	ZONAL	$ 6.100	$ 2.300
	ESPECIAL	$ 13.550	$ 5.250
Sobreflete Mínimo			**$ 550**
Tasa de Sobreflete			**2%**

✓ Factor de Conversión 222 kilogramos/metro cúbico.

SOLUCIÓN INTEGRAL DOCUMENTOS



Documento Unitario

Documento masivo

Publicaciones

Sobreporte

Documento PQR

Avisos Judiciales

2025.V5

servientrega

9. DOCUMENTO UNITARIO

Servicio especializado de transporte y entrega de documentos a nivel urbano y nacional.		
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	**PESO MINIMO** 0.1 Kilogramo **DIMENSIONES MINIMO** 23 cms ancho x 33 cms largo x 0,5 cm alto **VALOR MINIMO DECLARADO** Canal corporativo: $5.000	**PESO MAXIMO** 2 kilogramo **DIMENSIONES MAXIMO** 23 cms ancho x 33 cms largo x 0,5 cm alto **VALOR MAXIMO DECLARADO** Valor real del producto
	OTRAS CARACTERISTICAS Se define como documento: material impreso o escrito con un grosor máximo de 0,5 cm, el cual pueda ser embalado en sobres de tamaño máximo extra-oficio. Sistemas de información: Sisclinet para generación de guías y Sismilenio para trazabilidad. Cuando un envío no cumpla con las características anteriormente nombradas pasará automáticamente a ser facturado como Mercancía Premier.	
FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio Entrega a Domicilio Entrega en Centro de Soluciones	**TIEMPOS DE ENTREGA** Normal Hoy Mismo Cero Horas Hábiles Ya mismo
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma. **Notificaciones:** a través de Correo electrónico para informar al remitente o destinatario el estado de sus envíos en la etapa logística que el cliente seleccione (1correos electrónico incluido en la tarifa) por espacio de 2 meses. Si el cliente requiere correos o SMS adicionales, este servicio se cobrará con la tarifa de e-mensajes o e-masivos ***La implementación requiere previo acuerdo con el cliente.***	

Tarifas:

DOCUMENTO UNITARIO				
TIEMPO DE ENTREGA	TIPO DE TRAYECTO	VALOR KILO INICIAL	VALOR KILO ADICIONAL	SOBREFLETE MÍNIMO
NORMAL	NACIONAL	$ 16.950	$ 4.250	$ 600
	TERRITORIAL	$17.500	$4.300	
	URBANO	$ 7.800	$ 3.400	
	ZONAL	$ 10.500	$ 3.900	
	ESPECIAL	$ 34.000	$ 11.000	
HOY MISMO	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 34.100	$ 12.650	$ 650
	URBANO	$ 15.400	$ 6.600	
	ZONAL	$ 18.700	$ 8.450	
CERO HORAS RESIDENCIAL	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 30.250	$ 9.900	$ 650
	URBANO	$ 13.200	$ 5.500	
	ZONAL	$ 16.500	$ 6.400	

- ✓ Tasa de manejo es de 2 % sobre el valor declarado (Sobreflete).
- ✓ Factor de Conversión 222 kilogramos/metro cúbico.

servientrega

10. DOCUMENTO MASIVOS

<table>
<tr><td colspan="3">Transporte y entrega de documentos con volumen de pedido superior a 100 unidades por orden de servicio. Aplica para documentos, folletos, extractos, circulares, publicidad, con peso inferior o igual a 250 gramos por unidad.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">CARACTERISTICAS DEL SERVICIO</td><td>PESO MINIMO
1.0 gramo</td><td>PESO MAXIMO
250 gramos</td></tr>
<tr><td>DIMENSIONES MINIMO
1 cm ancho x 1 cms largo x 1 cms alto</td><td>DIMENSIONES MAXIMO
40 cm de largo x 30 cm de ancho x 1 cm de grosor</td></tr>
<tr><td colspan="2">OTRAS CARACTERISTICAS
Al final del proceso se presenta un informe general sobre el resultado del proceso de distribución el cual es remitido en medio magnético cinco días después de la entrega de la totalidad de los envíos, en donde se consolidan los siguientes datos: nombre de destinatario, dirección y ciudad, número de guía asignada, estado del envío (entregado y/o devuelto).
La facturación no está Sujeta a la entrega del informe o finalización de la campaña. Regido bajo ley 1369 de 2009, Resolución 3095/11 CRC.</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA</td><td>Recolección a Domicilio
Entrega a Domicilio</td><td>TIEMPOS DE ENTREGA
Tiempo acordado con el cliente según volúmenes.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</td><td colspan="2">Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma.

Alistamiento Básico: Impresión, emparejamiento y pegue de la guía. (Duración 24 horas) hasta 30.000 envíos, para cantidades mayores se acordará el tiempo de alistamiento.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Alistamiento Especial: Según los requerimientos del cliente (plegado, doblado, colocación de insertos, compaginado, ensobrado, embolsado y rotulado). Este proceso puede tomar entre 24 y 48 horas, hasta 30.000 envíos, para cantidades mayores se acordará el tiempo de alistamiento.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Servicio de digitación y georreferenciación.</td></tr>
</table>

tarifas:

RANGO DE ENVÍOS	LOCAL	CIUDADES CAPITALES	POBLACIONES	ESPECIALES
100 A 500	$ 4.500	$ 4.500	$ 5.600	$ 9.100
501 A 1.000	$ 4.250	$ 4.250	$ 5.150	$ 9.100
1.001 A 5.000	$ 3.300	$ 3.300	$ 4.500	$ 9.100
5.001 A 20.000	$ 2.000	$ 2.500	$ 2.850	$ 9.100
20.001 A 50.000	$ 1.450	$ 1.450	$ 1.750	$ 9.100
50.001 A 100.000	$ 1.200	$ 1.300	$ 1.450	$ 9.100
MAS DE 100.000	$ 1.150	$ 1.250	$ 1.300	$ 9.100

Estas tarifas pueden tener modificaciones durante el 2025.

TIPOS DE SERVICIOS ADICIONALES	VALOR TARIFA
AGRUPAR HOJAS PARA GRAPADO (POR HOJA)	$ 36,70
ALISTAMIENTO (EMPAQUE TIPO REGALO)	$ 384,57
ALISTAMIENTO CAJA PEQUEÑA (AGATA)	$ 4.635,49
AUTOEMBOLSADO	$ 202,57
AUTOENSOBRADO	$ 36,70
BANDA ELASTICA (SUMINISTRO)	$ 36,70
BOLSA 4X9 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y SEL	$ 92,47
BOLSA 11X14 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y SE	$ 256,87
BOLSA 11X22 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y SEL	$ 309,72
BOLSA 16X22 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y SE	$ 364,02
BOLSA 6X12,5 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y S	$ 164,40
BOLSA 9,5X13 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y SE	$ 218,70
BOLSA 9X12,5 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y S	$ 218,70
BOLSA 9X13,5 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y	$ 218,70
BOLSA 9X14 VERDE (SUMINISTRO,EMBOLSADO	$ 274,49
BOLSA BURBUJA POR METRO (SUMINISTRO)	$ 3.177,91
BOLSA TUBULAR VERDE POR METRO (SUMINIST	$ 457,97
CARTA PERSONALIZADA, PLEGADA E INSERTA E	$ 73,40
CARTON TIPO CAJA (SUMINISTRO, EMPAQUE Y EMBALAJE	$ 1.955,18
CINTA DOBLE FAZ POR METRO (SUMINISTRO)	$ 3.069,28
CINTA PEGANTE 18 mm POR METRO (SUMINISTR	$ 73,40

2025.V5

servientrega

TIPOS DE SERVICIOS ADICIONALES	VALOR TARIFA
CLASIFICAR ENVIOS POR ID - CIUDAD O CODI	$ 92,47
DIGITACIÓN	$ 236,32
EMBOLSADO	$ 92,47
ENSOBRADO	$ 36,70
GRAPADO	$ 17,62
IMPRESIÓN DUPLEX VARIABLE CON HOJA	$ 202,57
IMPRESIÓN DUPLEX VARIABLE SIN HOJA	$ 127,70
IMPRESIÓN GUIA DOC UNITARIO (PROCESAMIEN	$ 438,89
IMPRESIÓN SIMPLEX VARIABLE CON HOJA	$ 110,09
IMPRESIÓN SIMPLEX VARIABLE SIN HOJA	$ 73,40
INSERTO PEGADO EN PAGINA ESPECIFICA	$ 110,09
INSERTO SUELTO EN CUALQUIER PAGINA	$ 36,70
INSERTO SUELTO EN PAGINA ESPECIFICA	$ 36,70
MANILA CARTA (SUMINISTRO, ENSOBRADO Y PE	$ 274,49
MANILA MEDIA CARTA (SUMINISTRO, ENSOBRA	$ 236,32
PAQUETEO POR VARIAS REVISTAS (MAXIMO CI	$ 457,97
PEGADO DE LEABEL- STICKER (SUMINISTRO DE	$ 36,70
PLEGADO	$ 36,70
PUNTEO DE BASES DE DATOS	$ 582,74
SOBRE BLANCO CON VENTANILLA (SUM, ENS, PEG	$ 137,98
STICKER (SUMINISTRO, IMPRESIÓN Y PEGAD	$ 110,09

- ✓ Estas tarifas pueden ser actualizadas en el transcurso del año 2025
- ✓ Las Tarifas de Impresión podrán variar de acuerdo con las condiciones de esta, cantidades y especificaciones relacionadas a la misma.
- ✓ Para las tarifas de materias primas, procesos y alistamiento debe contemplarse adicionalmente el IVA, razón por la cual se generará una factura independiente de la factura de distribución.

11. PUBLICACIONES

Transporte y entrega de impresos como revistas, periódicos, envíos publicitarios o libros con volumen de pedido superior a 100 unidades por orden de servicio, y con peso máximo de 350 gramos.		
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	**PESO MINIMO** 1.0 gramo **DIMENSIONES MINIMO** 40 cm de largo x 30 cm de ancho x 1 cm de grosor	**PESO MAXIMO** 350 gramos **DIMENSIONES MAXIMO** 40 cm de largo x 30 cm de ancho x 1 cm de grosor
	OTRAS CARACTERISTICAS Al final del proceso se presenta un informe general sobre el resultado del proceso de distribución el cual es remitido en medio magnético cinco días después de la entrega de la totalidad de los envíos, en donde se consolidan los siguientes datos: nombre de destinatario, dirección y ciudad, número de guía asignada, estado del envío (entregado y/o devuelto). La facturación no está Sujeta a la entrega del informe o finalización de la campaña.	
FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio Entrega a Domicilio	TIEMPOS DE ENTREGA: Tiempo acordado con el cliente según volúmenes.
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma. **Alistamiento Básico:** Impresión, emparejamiento y pegue de la guía. (Duración 24 horas) hasta 30.000 envíos, para cantidades mayores se acordará el tiempo de alistamiento. **Alistamiento Especial:** Según los requerimientos del cliente (plegado, doblado, colocación de insertos, compaginado, ensobrado, embolsado y rotulado). Este proceso puede tomar entre 24 y 48 horas, hasta 30.000 envíos, para cantidades mayores se acordará el tiempo de alistamiento. Servicio de digitación y georreferenciación.	

Tarifas:

RANGO DE ENVÍOS	TRAYECTO LOCAL	TRAYECTO CIUDADES CAPITALES	TRAYECTO POBLACIONES	TRAYECTO ESPECIALES
100 A 500	$ 6.700	$ 6.700	$ 8.150	$ 12.950
501 A 1.000	$ 5.850	$ 5.850	$ 7.450	$ 12.950
1.001 A 5.000	$ 4.850	$ 4.850	$ 6.700	$ 12.950
5.001 A 20.000	$ 3.050	$ 3.750	$ 4.000	$ 12.950
20.001 A 50.000	$ 1.850	$ 2.400	$ 2.650	$ 12.950
50.001 A 100.000	$ 1.750	$ 1.850	$ 2.400	$ 12.950
MAS DE 100.000	$ 1.450	$ 1.650	$ 1.750	$ 12.950

✓ Estas tarifas tienen vigencia hasta el 31 de diciembre del 2025

2025.V5

servientrega

12. SOBREPORTE

Servicio especializado para el manejo de documentos que requieren retorno inmediato por parte del destinatario.

	PESO MINIMO	PESO MAXIMO
	0.1 Kilogramo	2 Kilogramo
	DIMENSIONES MINIMO	**DIMENSIONES MAXIMO**
	El contenido debe poder embalarse en el sobre de cartón Sobreporte.	El contenido debe poder embalarse en el sobre de cartón de Sobreporte.
	VALOR MINIMO DECLARADO	**VALOR MAXIMO DECLARADO**
	Canal corporativo: $5.000	Valor real del producto

OTRAS CARACTERISTICAS

Cantidad de documentos al interior del sobre: máximo 5 por Sobreporte al mismo destinatario o persona que firma.

No aplica para diligencias de firmas de documentos ante entidades públicas como notarias, juzgados, etc.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Es responsabilidad del cliente informar a su destinatario por medio de un comunicado adjunto al Sobreporte que debe entregar de forma inmediata y debe diligenciar de acuerdo a su requerimiento:

- ☐ Firma
- ☐ Observaciones
- ☐ Número de pedido
- ☐ Sello
- ☐ Nombre Claro
- ☐ Huella

El Courier o colaborador que entregue los Sobreporte por parte de Servientrega, esperará máximo lo que el cliente se demore en realizar los pasos descritos en la parte externa del Sobreporte y en todo caso este tiempo no deberá superar los 5 minutos.

El cliente o remitente debe asegurarse de marcar o identificar los documentos que se deben retornar firmados.

En caso de que el destinatario no retorne inmediatamente el Sobreporte, Servientrega no podrá garantizar la correcta prestación del servicio.

Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma.

FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio Entrega a Domicilio	**TIEMPOS DE ENTREGA**	Normal
EMPAQUE & EMBALAJE	Material de empaque: Sobre de Cartón Sobreporte. Servientrega suministrará un stock de Sobres de cartón de acuerdo con la carta de solicitud del cliente, según las cantidades requeridas mensualmente y éstas deben ser administradas por el cliente. **** Los costos de estos insumos (Sobre cartón Sobreporte) no están incluidos en la tarifa y se facturaran de manera independiente.***		

Notificaciones: A través de Correo electrónico y Mensajes de Texto para informar al remitente o destinatario el estado de sus envíos en la etapa logística que el cliente seleccione. Este servicio se cobrará con la tarifa de e-mensajes o e-masivos

La implementación requiere previo acuerdo con el cliente

Tarifas:

SOBREPORTE			
TIEMPO DE ENTREGA	**TIPO DE TRAYECTO**	**VALOR KILO INICIAL**	**VALOR KILO ADICIONAL**
NORMAL	NACIONAL	$ 10.400	$ 2.550
	TRERRITORIAL	$ 11.000	$ 2.700
	URBANO	$ 5.000	$ 2.000
	ZONAL	$ 6.100	$ 2.300
	ESPECIAL	$ 13.550	$ 5.250

- ✓ Tasa de manejo es de 2 % sobre el valor declarado (Sobreflete).
- ✓ Factor de Conversión 222 kilogramos/metro cúbico.
- ✓ Para las tarifas de materias primas, procesos y alistamiento debe contemplarse adicionalmente el IVA, razón por la cual se generará una factura independiente de la factura de distribución.

ATRIBUTO RETORNO DIGITAL		
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	Es un atributo que permite capturar durante el proceso de entrega a través de nuestra aplicación móvil Green Mobile, imágenes de documentos soporte que acompañan al envío, diferentes a la guía. Ejemplo: Facturas, notas crédito, Pqr, ordenes de servicio, citatorios, entre otros. Este solo aplicara para la solución de Sobreporte.	
	CANTIDAD MÍNIMA	**CANTIDAD MÁXIMA**
	1 documento	5 documentos
CONDICIONES GENERALES	• Las imágenes podrán ser consultadas, descargadas o impresas por medio de nuestros sistemas de información Sisclinet y Sismilenio (Rastreo de guía) • Podrá descargar masivamente por medio de nuestro sistema de información Sisclinet, siempre y cuando no supere un rango máximo de 5 días • Las imágenes podrán ser consultadas al momento que se realice el procedimiento de captura y respectivo "Reporte de entrega" • Las imágenes podrán ser consultadas en Línea por 6 meses. • Aplica restricciones en cobertura	

servientrega

RETORNO DIGITAL	
TIPO DE RETORNO	**TARIFA UNICA**
CON RETORNO FISICO (Sobreporte)	$1.000

*Esta tarifa estará implícita dentro del kilo inicial de la solución Sobreporte

13 DOCUMENTOS PQR

Transporte y entrega de las respuestas de los procesos de "peticiones, quejas y recursos" de los clientes que tengan dentro de sus procesos este tipo de manejo documental.

	PESO MINIMO	**PESO MAXIMO**
	0.1 Kilogramo	2 kilogramo
	DIMENSIONES MINIMO	**DIMENSIONES MAXIMO**
	1 cm ancho x 1 cms largo x 1 cms alto	23 cms ancho x 33 cms largo x 0,5 cm alto
	VALOR MINIMO DECLARADO	**VALOR MAXIMO DECLARADO**
	Canal corporativo: $5.000	Valor real del producto
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	**OTRAS CARACTERISTICAS**	
	El producto tiene disponible los servicios de Impresión, Alistamiento y Distribución, de acuerdo con las necesidades y requerimientos del cliente. Se define como documento: material impreso o escrito con un grosor máximo de 0,5 cm, el cual pueda ser embalado en sobres de tamaño máximo extra-oficio. Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma.	
FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio Entrega a Domicilio	**TIEMPOS DE ENTREGA** Normal

tarifas.

PQRS			
TIEMPO DE ENTREGA	TIPO DE TRAYECTO	VALOR KILO INICIAL	VALOR KILO ADICIONAL
NORMAL	NACIONAL	$ 18.200	$ 5.400
	TERRITORIAL	$ 19.200	$ 5.500
	URBANO	$ 8.550	$ 3.650
	ZONAL	$ 10.550	$ 4.300
	ESPECIAL	$ 41.000	$ 11.950
Sobreflete Mínimo			**$ 600**
Tasa de Sobreflete			**2%**

- ✓ Factor de conversión 222 kilogramos/metro cúbico

servientrega

14. AVISOS JUDICIALES

Transporte y entrega certificada de documentos que tengan como destinatario una entidad o persona natural, que deba ser notificada mediante un formato de aviso o comunicado judicial, emitido por un juzgado civil de carácter nacional.		
	PESO MINIMO	**PESO MAXIMO**
	0.1 Kilogramo	2 kilogramo
	DIMENSIONES MINIMO	**DIMENSIONES MAXIMO**
	1 cm ancho x 1 cms largo x 1 cms alto	23 cms ancho x 33 cms largo x 1 cm alto
	VALOR MINIMO DECLARADO	**VALOR MAXIMO DECLARADO**
	Canal corporativo: $5.000	Valor real del producto
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	**OTRAS CARACTERISTICAS**	
	Impreso o escrito con un grosor máximo de 1 cm, amparado por una guía, el cual pueda ser embalado en sobres de tamaño máximo extra-oficio; Para cada envío se realiza el proceso de comparación de cada uno de los envíos o comunicados; garantizando que el contenido de las copias corresponda exactamente a los datos impresos en el original. Proceso que se avala con el cotejo. Las copias comparadas de los avisos judiciales serán distribuidas de la siguiente forma: • Primera copia: se entrega al remitente después de realizado el proceso de comparación. • Segunda copia: Es archivada por Servientrega y permanece disponible, en caso de ser requerida nuevamente por alguno de los entes que intervienen en el proceso. La certificación de entrega y/o devolución se suministra al remitente en el formato definido para el efecto. Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma.	
FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio Entrega a Domicilio	**TIEMPOS DE ENTREGA** Normal

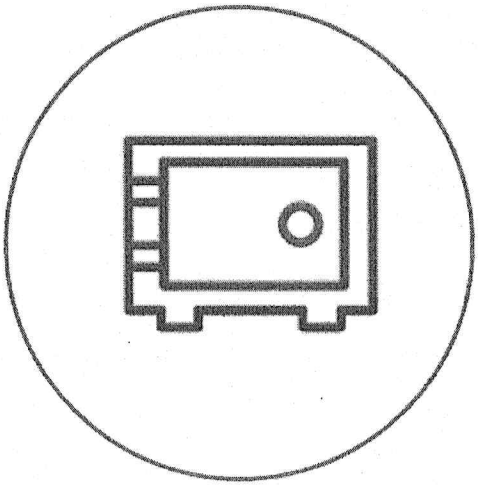
TIEMPO DE ENTREGA	AVISOS JUDICIALES TIPO DE TRAYECTO	VALOR TARIFA
NORMAL	NACIONAL	$ 28.800
	TERRITORIAL	$ 29.800
	URBANO	$ 20.000
	ZONAL	$ 23.400
Tasa de Sobreflete		**2%**

- Factor de conversión 222 kilogramos/metro cubico

2025.V5

servientrega

SOLUCIÓN INTEGRAL LOGÍSTICA DE ALTO VALOR



Documento Valores

Mercancía Valores

Tula de seguridad

Devolución de Loterías

Entrega personalizada

15. DOCUMENTO VALORES

Servicios de recolección, transporte y entrega especializada puerta a puerta de documentos de valor, amparados con una guía de transporte y con procesos ajustados a los requerimientos internacionales de seguridad y transporte.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	**PESO MINIMO**	**PESO MAXIMO**
	0.1 Kilogramo	2 kilogramo
	30 cm ancho x 30 cms largo x 5 cms alto	30 cm ancho x 30 cms largo x 5 cms alto
	VALOR MINIMO DECLARADO	**VALOR MAXIMO DECLARADO**
	Canal corporativo: $5.000	$ 50.000.000* para valores asegurados superiores a este monto deberá ser acordado previamente con el facilitador comercial.
	OTRAS CARACTERISTICAS	
	Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma.	
	Aplica para documentos personales como cedulas, visas, pasaportes, títulos valores no negociables como pagares, cheques, tarjetas de crédito o débito.	
	Notificaciones: A través de Correo electrónico y Mensajes de Texto para informar al remitente o destinatario el estado de sus envíos en la etapa logística que el cliente seleccione. Este servicio se cobrará con la tarifa de e-mensajes o e-masivos	
	La implementación requiere previo acuerdo con el cliente	

FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio	**TIEMPOS DE ENTREGA**	Normal
	Entrega a Domicilio		Hoy Mismo
	Entrega en Centro de Soluciones		Cero Horas Hábiles

EMPAQUE & EMBALAJE	**Bolsa de seguridad:**
	CARTA: $1000 con IVA incluido
	OFICIO: $1.200 con IVA incluido
	EXTRA-OFICIO: $1.700 con IVA incluido
	**** Los costos de estos insumos no se encuentran incluidos en la tarifa.***

2025.V5

servientrega

Tarifas:

DOCUMENTO VALORES			
TIEMPO DE ENTREGA	**TIPO DE TRAYECTO**	**VALOR KILO INICIAL**	**VALOR KILO ADICIONAL**
NORMAL	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 20.450	$ 4.950
	URBANO	$ 11.850	$ 3.750
	ZONAL	$ 14.200	$ 4.400
	ESPECIAL	$ 37.950	$ 11.000
HOY MISMO	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 44.000	$ 12.100
	URBANO	$ 22.000	$ 5.700
	ZONAL	$ 25.500	$ 7.150
CERO HORAS	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 34.850	$ 9.700
	URBANO	$ 17.400	$ 4.600
	ZONAL	$ 20.500	$ 5.700
Sobreflete Mínimo			**$ 650**
Tasa de Sobreflete			**2%**

✓ Factor de conversión 222 kilogramos/metro cúbico

16. MERCANCIAS VALORES

Servicios de recolección, transporte y entrega especializada de mercancías de alto valor comercial, amparados con una guía de transporte y con procesos ajustados a los requerimientos internacionales de seguridad y transporte.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	**PESO MINIMO** 0.1 Kilogramo 0.5 Cm en cualquiera de sus aristas	**PESO MAXIMO** 50 kilogramo 90 cm ancho x 90 cms largo x 90 cms alto
	VALOR MINIMO DECLARADO	**VALOR MAXIMO DECLARADO**
	$ 300.000.000 * para valores asegurados superiores a este monto deberá ser acordado previamente con el facilitador comercial.	
	OTRAS CARACTERISTICAS	
	Aplica par equipos de tecnología, telefonía y demás mercancía con valor comercial alto. Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma.	
FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio Entrega a Domicilio Entrega en Centro de Soluciones	**TIEMPOS DE ENTREGA** Normal Hoy Mismo Cero Horas Hábiles
EMPAQUE & EMBALAJE	**Bolsa de seguridad:** CARTA: $1000 con IVA incluido OFICIO: $1.200 con IVA incluido EXTRA-OFICIO: $1.700 con IVA incluido **** Los costos de estos insumos no se encuentran incluidos en la tarifa.***	
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	**Notificaciones**: A través de Correo electrónico y Mensajes de Texto para informar al remitente o destinatario el estado de sus envíos en la etapa logística que el cliente seleccione. ****La implementación requiere previo acuerdo con el cliente, este servicio se factura adicional.***	

Tarifas:

TIEMPO DE ENTREGA	MERCANCÍA VALORES		
	TIPO DE TRAYECTO	VALOR KILO INICIAL	VALOR KILO ADICIONAL
NORMAL	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 20.450	$ 4.950
	URBANO	$ 11.850	$ 3.750
	ZONAL	$ 14.200	$ 4.400
	ESPECIAL	$ 37.950	$ 11.000
HOY MISMO	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 44.000	$ 12.100
	URBANO	$ 22.000	$ 5.700
	ZONAL	$ 25.500	$ 7.150
CERO HORAS	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 34.850	$ 9.700
	URBANO	$ 17.400	$ 4.600
	ZONAL	$ 20.500	$ 5.700
Sobreflete Mínimo			**$ 650**

- ✓ Tasa de manejo es de 2 % sobre el valor declarado (Sobreflete)
- ✓ Factor de conversión 222 kilogramos/metro cúbico

servientrega

17. DEVOLUCIÓN DE LOTERIAS

Servicios de recolección y distribución de billetes de lotería no vendidos y previamente anulados, a través de una entrega estandarizada, con procesos ajustados a los requerimientos internacionales de seguridad y transporte.		
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	**PESO MINIMO** 0.1 Kilogramo	**PESO MAXIMO** 25 kilogramo
	0.5 Cm en cualquiera de sus aristas	50 cm ancho x 50 cms largo x 50 cms alto
	VALOR MINIMO DECLARADO Canal corporativo: $5.000	**VALOR MAXIMO DECLARADO** Aplica el valor declarado sobre el costo de reposición, no sobre el nominal o el valor del premio.
	Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma.	
FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio Entrega a Domicilio	**TIEMPOS DE ENTREGA** Normal

Tarifas:

DEVOLUCIÓN DE LOTERÍAS			
TIEMPO DE ENTREGA	**TIPO DE TRAYECTO**	**VALOR KILO INICIAL**	**VALOR KILO ADICIONAL**
NORMAL	NACIONAL / TERRITORIAL	$40.500	$9.350
	URBANO	$31.700	$8.250
	ZONAL	$37.950	$8.850
	ESPECIAL	$44.000	$9.350
Sobreflete Mínimo			**$ 650**

- ✓ Tasa de manejo es de 2 % sobre el valor declarado (Sobreflete).
- ✓ Factor de Conversión 222 kilogramos/metro cúbico

18. ENTREGA PERSONALIZADA

Servicios de recolección y distribución de envíos con entrega personalizada a un único destinatario, con recolección domicilio y con entrega en dirección de destinatario y con procesos ajustados a los requerimientos internacionales de seguridad y transporte.

	PESO MINIMO 0.1 Kilogramo	**PESO MAXIMO** 2 kilogramo
	0.5 Cm en cualquiera de sus aristas	30 cm ancho x 30 cms largo x 5 cms alto
	VALOR MINIMO DECLARADO	**VALOR MAXIMO DECLARADO**
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	Canal corporativo: $5.000	$ 50.000.000* para valores asegurados superiores a este monto deberá ser acordado previamente con el facilitador comercial.
	OTRAS CARACTERISTICAS	
	Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma. Aplica para documentos personales como cedulas, visas, pasaportes, titulos valores no negociables como pagares, cheques, tarjetas de crédito o débito. **Notificaciones:** A través de Correo electrónico y Mensajes de Texto para informar al remitente o destinatario el estado de sus envíos en la etapa logística que el cliente seleccione. Este servicio se cobrará con la tarifa de e-mensajes o e-masivos ***La implementación requiere previo acuerdo con el cliente***	
FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio Entrega a Domicilio	**TIEMPOS DE ENTREGA** Normal

Tarifas:

ENTREGA PERSONALIZADA		
TIEMPO DE ENTREGA	**TIPO DE TRAYECTO**	**VALOR KILO INICIAL**
NORMAL	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 33.000
	URBANO	$ 27.500
	ZONAL	$ 29.700
	ESPECIAL	$38.500
Sobreflete Mínimo		**$ 650**

- ✓ Tasa de manejo es de 2 % sobre el valor declarado (Sobreflete).
- ✓ Factor de Conversión 222 kilogramos/metro cúbico

2025.V5

servientrega

19. TULA DE SEGURIDAD

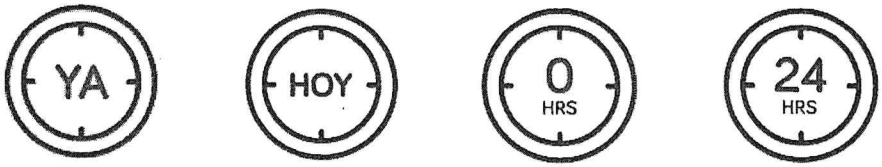
Servicios de recolección y distribución de tulas de seguridad con recolección a domicilio y entrega interempresarial, a través de una entrega con procesos ajustados a los requerimientos legales internacionales de seguridad y transporte.			
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	**PESO MINIMO** 0.1 Kilogramo		**PESO MAXIMO** 40 kilogramo
	0.5 Cm en cualquiera de sus aristas		70 cm ancho x 70 cms largo x 70 cms alto
	VALOR MINIMO DECLARADO Canal corporativo: $5.000		**VALOR MAXIMO DECLARADO** $ 50.000.000* para valores asegurados superiores a este monto deberá ser acordado previamente con el facilitador comercial.
	OTRAS CARACTERISTICAS Aplica para entregas entre sucursales de una misma empresa. Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma.		
FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio Entrega a Domicilio	**TIEMPOS DE ENTREGA**	Normal Hoy Mismo Cero Horas Hábiles
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	*NOTA: Al final del documento está relacionado las condiciones generales de Mercancía, documentos y logística de alto valor.		

Tarifas:

TULA DE SEGURIDAD			
TIEMPO DE ENTREGA	**TIPO DE TRAYECTO**	**VALOR KILO INICIAL**	**VALOR KILO ADICIONAL**
NORMAL	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 18.050	$ 5.000
	URBANO	$ 11.200	$ 3.750
	ZONAL	$ 12.650	$ 4.400
	ESPECIAL	$ 37.950	$ 11.000
HOY MISMO	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 44.000	$ 12.100
	URBANO	$ 22.000	$ 5.700
	ZONAL	$ 25.500	$ 7.150
CERO HORAS	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 34.850	$ 9.700
	URBANO	$ 17.400	$ 4.600
	ZONAL	$ 20.500	$ 5.700
Sobreflete Mínimo			**$ 650**

- Tasa de manejo es de 2 % sobre el valor declarado (Sobreflete).
- ✓ Factor de Conversión 222 kilogramos/metro cúbico.

TIEMPOS DE ENTREGA



Contamos con una amplia oferta de tiempos que se acomodan a las múltiples necesidades de nuestros clientes.

Normal	Entregamos documentos y mercancías en 24, 48 o 72 horas según Tiempos de Entrega de nuestra red operativa, los cuales varían de acuerdo con el tipo de trayecto.
Cero Horas Hábiles	Entregamos documentos y mercancías de máximo 20 kg por unidad de envío antes de las 9:00 a.m. Aplican condiciones y restricciones en destinos y zonas geográficas.

HOY MISMO

Recibimos o recogemos tus documentos y mercancías antes de las 10 AM para ser entregados el mismo día documentos y mercancías de hasta 50 KG.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO		
	PESO MINIMO	**PESO MAXIMO**
	Desde 0.1 Kilogramos	Hasta 50 kilogramos
	DIMENSIONES MINIMO	**DIMENSIONES MAXIMO**
	0.5 Cm en cualquiera de sus aristas	Según red operativa y solución. Para envíos bajo la modalidad terrestre las unidades deben tener máximo 2.5 metros por arista y para el caso de envíos bajo la modalidad aérea, las unidades deberán tener máximo 1 metro por arista.
	VALOR MINIMO DECLARADO	**VALOR MAXIMO DECLARADO**
	Canal corporativo: $5.000	$ 300.000.000* para valores asegurados superiores a este monto deberá ser acordado previamente con el facilitador comercial.

OTRAS CARACTERISTICAS

Horario de Solicitud del servicio:

- Lunes a viernes de 7 am a 9 am para recolección, entrega después de las 4pm en destino.

servientrega

	• No aplican sábados, domingos ni festivos. • No se tendrán en cuenta las solicitudes generadas después del horario **Medios de solicitud:** • Port todos los canales de servicio al cliente: teléfono, correo, página web, whatsapp.
FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección y entrega en domicilio Entrega en oficina
TERMINOS Y CONDICIONES	• Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma. • Hoy Mismo cuenta con cobertura especial. • En temporada Alta, manifestaciones, desastres naturales SERVIENTREGA se exonera del cumplimiento de los tiempos del servicio. • El CLIENTE no podrá exigir una hora definida para la entrega de su servicio express. • No se tendrán en cuenta las solicitudes generadas después del horario anteriormente mencionado. • Notificaciones: A través de Correo electrónico y Mensajes de Texto para informar al remitente o destinatario el estado de sus envíos en la etapa logística que el cliente seleccione. *La implementación requiere previo acuerdo con el cliente, este servicio se factura adicional.

Tarifas:

SOLUCIÓN	TIPO DE TRAYECTO	VALOR KILO INICIAL	VALOR KILO ADICIONAL	SOBRE FLETE MÍNIMO
PREMIER	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 31,000	$ 11,500	$ 550
	URBANO	$ 14,000	$ 6,000	
	ZONAL	$ 17,000	$ 7,700	
DOCUMENTO UNITARIO	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 31,000	$ 11,500	$ 550
	URBANO	$ 14,000	$ 6,000	
	ZONAL	$ 17,000	$ 7,700	
DOCUMENTO VALORES	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 40,000	$ 11,000	$ 650
	URBANO	$ 20,000	$ 5,200	
	ZONAL	$ 23,200	$ 6,500	
MERCANCÍAS Y VALORES	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 40,000	$ 11,000	$ 650
	URBANO	$ 20,000	$ 5,200	
	ZONAL	$ 23,200	$ 6,500	
TULA DE SEGURIDAD	NACIONAL / TERRITORIAL	$ 40,000	$ 11,000	$ 650
	URBANO	$ 20,000	$ 5,200	
	ZONAL	$ 23,200	$ 6,500	

✓ Tasa de manejo es de 2 % sobre el valor declarado (Sobreflete)

✓ Factor de conversión 222 kilogramos/metro cúbico

Peso Físico Máximo 30 kg, Peso Volumétrico Máximo 28 kg, Dimensiones 50x50x50 cm.

YA MISMO		
Ya mismo, es un tiempo de entrega que permite la recolección de documentos y mercancía en menos de una hora y su entrega en máximo dos horas* brindando una prueba de entrega digital. Aplica inicialmente en Bogotá y Cota, no aplica para zonas de alto riesgo.		
	PESO MINIMO 0.1 Kilogramo	**PESO MAXIMO** 20 kilogramos por Servicio, No por Guía
	DIMENSIONES MINIMO	**DIMENSIONES MAXIMO** 40 cms ancho x 40 cms largo x 40 cm alto por Servicio, No por Guía
	VALOR MINIMO DECLARADO	**VALOR MAXIMO DECLARADO**
	Canal corporativo: $5.000	$2.600.000
	OTRAS CARACTERISTICAS	
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	Horario de Solicitud del servicio: • Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm (Bogotá). • Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm (Municipios cercanos a Bogotá). • Sábados de 09:00 am a 05:00 pm (Bogotá) • Sábados de 09:00 am a 11:00 am (Municipios cercanos a Bogotá,) • No incluye Festivos • No se tendrán en cuenta las solicitudes generadas después del horario **Medios de solicitud:** 1. Solicitud por Sisclinet: Mediante el proceso de "Generación de Guías "diligenciando los campos solicitados y seleccionando el tiempo de entrega "ya mismo" 2. Solicitud por Landing Page: Dando clic en el icono "YA MISMO" diligenciando todos los campos solicitados y confirmando en el botón "Solicitar Servicio" 3. Solicitud por Web Service: Aplica cuando el CLIENTE tiene integraciones tecnológicas acordadas previamente con Servientrega. -El cliente solo podrá generar un servicio con máximo 4 destinos. -Si el cliente va a solicitar 10 servicios simultáneos debe informar y coordinar con el supervisor de Ya mismo.	
FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio Entrega a Domicilio	

2025.V5

servientrega

TERMINOS Y CONDICIONES	•Para usar el tiempo de entrega YA MISMO el cliente debe aceptar la propuesta comercial y términos y condiciones físicamente y en Sisclinet leer y aceptar los términos y condiciones. •En caso de contar con el servicio de In Company, el cliente a través de una comunicación escrita (física o digital) lo debe autorizar para aceptar los términos y condiciones y para usar este tiempo de entrega. •En temporada Alta, manifestaciones, desastres naturales SERVIENTREGA se exonera del cumplimiento de los tiempos del servicio. •Recuperaciones de Envios: Si por error del cliente el mensajero debe devolverse, este traslado lo asumirá el cliente •El CLIENTE no podrá exigir una hora definida para la entrega de su servicio express. •No se tendrán en cuenta las solicitudes generadas después del horario anteriormente mencionado. •El Mensajero no está en la obligación de portar uniforme o distintivo de ningún tipo. •El valor máximo declarado será de $2´600.000 por servicio, sea un único destino o varios destinos en el mismo servicio. •La tarifa base mínima es el valor mínimo que se cobrará por un servicio. Aplica para una o varias paradas •Los km mínimos liquidados en un servicio serán 5. Aplica para una o varias paradas.

Tarifas:

YA MISMO	
CONCEPTO	VALOR DEL SERVICIO
Tarifas que aplican en Bogotá	
Tarifa Base Bogotá – Bogotá	$10.650
Recargo fuera de la ciudad Funza - Guaymaral - Mosquera - Soacha - Siberia - Cota – Tenjo – Usme	$7.250
Recargo fuera de la ciudad (La Calera, Madrid)	$9.500
Recargo fuera de la ciudad (Sibaté, El Rosal)	$11.800
Recargo fuera de la ciudad (Chía, Cajicá, Bojacá, Zipacón, Tabio, Subachoque)	$20.200
Recargo fuera de la ciudad (Zipaquirá, Sopó, Tocancipá, Facatativá, San Mateo Ciudadela Sucre)	$28.100
Recargo fuera de la ciudad (Gachancipá, Cogua, Nemocón, Sesquilé)	$39.250
Recargo fuera de la ciudad Ubaté	$53.750
Recargo fuera de la ciudad Fusagasugá	$62.450
Parada Extra	$4.650
KM Base	5
Valor KM Extra	$1.750
Minuto de espera (>15min)	$300
Cancelación del Servicio (mensajero asignado)	$5.050
Seguro (valor declarado mayor a $500.001)	2%

*Aplica para recolección o entrega.

Lugares exentos de recargo fuera de la Ciudad:

Noroccidente: Parques industriales ubicados sobre el Km 1 de la autopista Medellín hasta el Glorieta de Siberia incluyendo el Complejo Logístico Industrial Siberia – CLIS; tanto el costado Norte y Sur.

Suroccidente: Parques industriales ubicados desde el km 1 de vía Occidente de Mosquera hasta el km 15 de vía Occidente de Mosquera (Glorieta); tanto el costado Norte y Sur. Parques industriales ubicados desde el km 1 de vía Siberia - Funza hasta la Glorieta de Siberia; tanto el costado Norte y Sur.

2025.V5

servientrega

E- SOLUCIONES



e-Entrega

e-Masivos

e-Masivos con Adjunto

e-Documentos

e-Mensajes

e-voz

e-conecta

20. E-ENTREGA

Servicio para enviar correos electrónicos certificados y conocer en tiempo real los datos de entrega, como la fecha y hora en que fueron leídos. Así mismo puede obtener prueba de entrega digital con validez jurídica	
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	✓ Plataforma web para remisión de correos ✓ Tableros de control que permiten generar reportes detallados con la trazabilidad y el estado de los envíos por rango de fecha, periodo y por los usuarios autorizados o grupo de usuarios o sedes de esta. ✓ La prueba de entrega con validez jurídica en formato PDF

Tarifas:

E-ENTREGA		
RANGO POR CORTE	**PRECIO DE VENTA**	
1 a 1.000	$ 1,550	+ IVA
1.001 a 10.000	$ 1,150	+ IVA
10.001 a 25.000	$ 1,050	+ IVA
25.001 a 50.000	$ 1,000	+ IVA
50.001 a 100.000	$ 950	+ IVA
100.001 a 500.000	$ 900	+ IVA
500.001 a 1.000.000	$ 850	+ IVA

✓ El precio que se visualiza en la tabla de tarifas está dado por correo electrónico y se le debe incluir el IVA.

2025.V5

servientrega

21.E-MASIVOS

Enviamos sus comunicaciones publicitarias o informativas de forma digital en el cuerpo del mensaje o con un archivo adjunto de forma masiva a través de correo electrónico

Tarifas:

E-MASIVOS			
RANGO	TARIFA		
0 - 49.999	$	15	+ IVA
50.000 - 599.999	$	14	+ IVA
600.000 - 9.999.999	$	11	+ IVA
10.000.000 - MÁS	$	8	+ IVA

E-MASIVOS CON ADJUNTO			
RANGO	TARIFA		
0 - 49.999	$	18	+ IVA
50.000 - 599.999	$	17	+ IVA
600.000 - 9.999.999	$	14	+ IVA
10.000.000 - MÁS	$	11	+ IVA

*Valor por correo y aplica para gestión realizada por el cliente.

22.E-DOCUMENTOS

Generamos comunicaciones en PDF de forma fácil, segura y personalizadas, como adjunto para correos electrónicos en un solo clic. Nos entrega la información y nosotros construimos el documento

Tarifas:

E-DOCUMENTOS			
RANGO	TARIFA		
0 - 49.999	$	19	+ IVA
50.000 - 599.999	$	18	+ IVA
600.000 - 9.999.999	$	15	+ IVA
10.000.000 - MÁS	$	12	+ IVA

*Valor por correo.

23. E-MENSAJES

Informamos el estado de los envíos a través de mensajes de texto o WhatsApp o suministramos nuestra plataforma para el envio de comunicaciones informativas, de mercadeo y/o publicidad. *

Tarifas:

E-MENSAJES			
RANGO	TIPO	TARIFA MENSAJE DE TEXTO**	TARIFA WHATSAPP*
De 1 a 50.000 SMS	NOTIFICACIÓN	$ 45	$ 45
	CONFIRMACIONES	$ 57	-
De 50.001 a 100.000 SMS	NOTIFICACIÓN	$ 42	$ 42
	CONFIRMACIONES	$ 52	-
De 100.001 a 250.000 SMS	NOTIFICACIÓN	$ 39	$ 39
	CONFIRMACIONES	$ 47	-
De 250.001 a 500.000 SMS	NOTIFICACIÓN	$ 35	$ 35
	CONFIRMACIONES	$ 42	-
De 500.001 a 750.000 SMS	NOTIFICACIÓN	$ 33	$ 33
	CONFIRMACIONES	$ 37	-
De 750.001 a 1.000.000 SMS	NOTIFICACIÓN	$ 31	$ 31
	CONFIRMACIONES	$ 33	-
De 1.00.001 a 1.500.000 SMS	NOTIFICACIÓN	$ 29	$ 29
	CONFIRMACIONES	$ 33	-
De 1.500.001 a 2.000.000 SMS	NOTIFICACIÓN	$ 27	$ 27
	CONFIRMACIONES	$ 31	-

*Los mensajes para fines de mercadeo y/o publicitarios solo aplican para mensajes de texto.

**Valor por mensaje de texto.

servientrega

24. E-VOZ

E-Voz, Le permite generar comunicaciones o notificaciones de un mensaje de texto en voz automatizada o pregrabado, de forma fácil, ágil, interactiva y personalizada, con la misma efectividad que un mensaje de texto.

Tarifas:

E-VOZ			
TIPO DE SERVICIO	**CANTIDAD**	**TARIFA**	
Líneas Móviles	1 Seg	$ 2.3	+ IVA
Líneas Fijas	1 Seg	$ 2.8	+ IVA

25. E-CONECTA

E-Conecta, es un servicio que te permite la personalización de plataformas tecnológicas interconectadas con nuestras plataformas digitales, permitiendo la interacción en línea con los clientes de forma ágil, sencilla y eficiente.

MODELOS

E-conecta es una solución personalizada, la cual se estructura de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes, teniendo como base los siguientes modelos:

a. Nuestra solución incluye landing page integrada con georreferenciador, botón de pago, validación de información y tableros de control que permiten medir la efectividad de las campañas.

b. Nuestra solución acompaña a las empresas en sus procesos de transformación digital, a través de la virtualización de sus procesos físicos. Este modelo incluye:

- Radicación electrónica de solicitudes (vinculaciones, solicitudes de crédito, etc.).
- Validación de viabilidad de la solicitud a través de Integraciones tecnológicas con entes externos (datacredito, listas negras etc.).
- Validación de autenticidad digital del solicitante
- Aprobación y almacenamiento digital del documento soporte de cierre del proceso (formato de vinculación aprobado, documento de crédito, etc.)
- Tablero de control para medición de la gestión.

Tarifas:

E-CONECTA

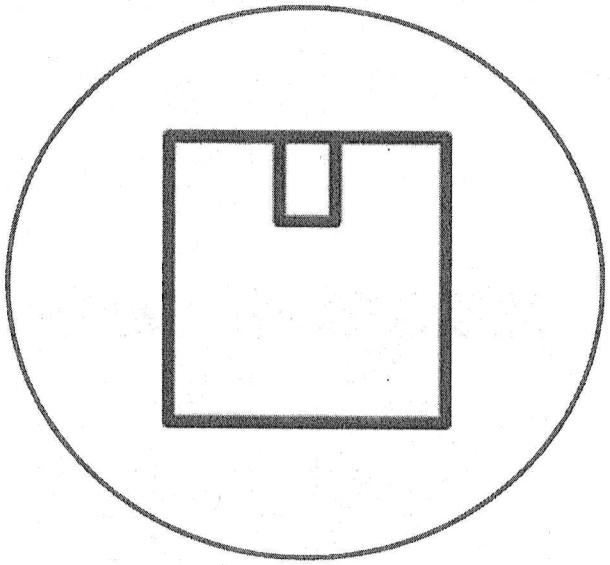
TARIFA

*No existe una tarifa predeterminada ya que esta solución es a la medida y se define de acuerdo con la necesidad del cliente.

2025.V5

servientrega

LOGÍSTICA DE ALTO IMPACTO



26. LOGÍSTICA DE ALTO IMPACTO

Proceso de redención y administración de la actividad.

PROCESO	DESCRIPCION
Recepción de evidencias en CDS seleccionados.	En CDS se realizará la recepción de evidencias, se gestiona el recaudo correspondiente y el proceso de intercambio.
Promoción de la actividad en canales informativos de SERVIENTREGA.	En los CDS que cuenten con pantallas se tendrá la exposición de la dinámica de la actividad, por medio de los canales informativos se publicara información en referencia a la actividad (página web, aplicaciones móviles, canales de servicio al cliente).
Traslado y almacenamiento de evidencias de consumo a bodega NASA.	Los CDS realizaran el despacho de las evidencias recepcionadas a bodega NASA- Cota para su almacenamiento y administración.
Administración de la actividad tiempo promedio 2 meses	Proceso administrativo de control, seguimiento de inventarios, redistribución de premios, telemercadeo, socialización de la actividad a nivel interno y asesoramiento, envío de informes
Generación de informes Semanales y/o mensuales acerca del desarrollo de la actividad.	de recaudo, almacenamiento, inventarios.

DE – HASTA	VALOR C/U
1- 5000	$3.060
5001 – 20000	$2.700
20001 – 35000	$2.400
35001- 50000	$2.200
50001 – 75000	$1.800
75001 – 100000	$1.560

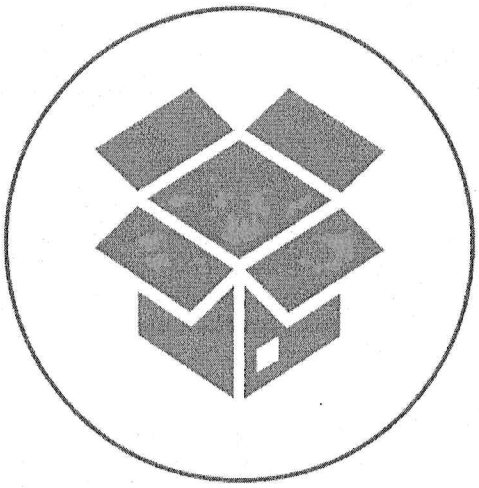
*Las tarifas de alto impacto están sujetas a condiciones y dependen de la negociación con cada cliente. Estas incluyen:

- Mercancía Premier o Industrial
- Almacenamiento y gestión de inventarios
- Desarrollo tecnológico

2025.V5

servientrega

SERVICIO COMPLEMENTARIO



Empaque y Embalaje

Gestión de correspondencia

Mundo de Experiencias Corporativo

27. EMPAQUE Y EMBALAJE

MATERIAL DE EMPAQUE	Servicio integral de procesos orientados a garantizar protección interna y externa de artículos, elementos y/o mercancías durante etapas de almacenamiento, manipulación y/o transporte. Dentro de la oferta que Servientrega ofrece a sus clientes se encuentran materiales estándar para empaque y embalaje, tales como cajas, bolsas, sobres y rótulos, además de servicios especiales como empaques técnicos y guacales livianos y pesados. Los envíos cuyo contenido incluyan vidrio, material frágil o de delicada manipulación, se debe empacar y embalar de acuerdo a la técnica específica para su traslado y manipulación. Así mismo deberá poseer stickers o avisos que permitan su identificación.
EMPAQUE Y EMBALAJE SOBRE MEDIDAS	Servicio integral de procesos orientados a garantizar protección interna y externa de envíos durante etapas de almacenamiento, manipulación y/o transporte. Dentro de nuestro portafolio contamos con las siguientes soluciones **TIPOS DE EMPAQUE** **Embalaje Técnico:** Proceso mediante el cual se utilizan cuatro o más materiales en su elaboración. Se recomienda para artículos resistentes y que requieren alguna protección para evitar daños y/o averías, durante la distribución, tales materiales pueden ser: Cartón corrugado, Cajas, Película Strech, Polietileno Burbuja, Icopor, Papel Picado, Cinta, Zuncho **Guacal liviano:** Empaque y embalaje que además del proceso técnico requiere protección mediante un guacal elaborado en madera. Se recomienda para artículos frágiles y con peso no mayor a 50 kilos **Guacal pesado:** Empaque y embalaje que además del proceso técnico requiere protección mediante un guacal elaborado en madera. Se recomienda para artículos con peso mayor a 50 kilos con características de fragilidad que por su volumen y peso facilite su traslado
CONDICIONES GENERALES	✓ Para los servicios de empaque tanto en la Recepción y/o Recolección de productos deben estar inventariados, revisados y con carta de autorización del cliente para la prestación del servicio. (En la carta se debe relacionar elementos a empacar, número de Guía para su transporte y código al cual se debe facturar el servicio de Empaque y Embalaje.) ✓ No se trabajan Objetos deteriorados o que estén incluidos en lista de elementos restrictivos ✓ Copia del manifiesto de Aduanas para productos importados o documentos que acrediten propiedad de la mercancía. ✓ Las tarifas se darán en kilos de acuerdo con el tipo de empaque requerido para el artículo teniendo en cuenta, características, peso cubicado o real

servientrega

- ✓ El valor cubicado (peso volumen), resulta de la multiplicación de sus dimensiones (largo x ancho x alto) expresado en metros, por el factor de conversión equivalente a 150 Kg. /metro cúbico

- ✓ Para facturar se toma, el peso mayor el peso físico y el peso cubicado y se multiplica por la tarifa según el tipo de empaque requerido. El peso mínimo para facturar por artículo es de 30 kilogramos peso físico o peso volumétrico

- ✓ Todo artículo con peso físico igual o superior a 50 kilogramos se debe liquidar como guacal pesado

- ✓ Los tiempos de distribución, comienzan a regir después del tiempo de alistamiento, empaque y embalaje (24 horas), sujeto a cantidades y volúmenes a procesar

- ✓ Las solicitudes para servicios de empaque y embalaje sobre medidas deben solicitarse a través de nuestras líneas especializadas de servicio al cliente antes de las 12:00 del día con el fin de mantener los Tiempos de Entrega.

- ✓ Todo artículo que, por sus características de alto costo o deficiencia en su empaque original, requiera de un refuerzo en madera (Guacal), se liquidará a tarifa de Empaque Técnico

- ✓ Centros De Empaque Y Embalaje aplica para las ciudades de acuerdo con la red operativa.

Tarifas:

Código	CAJA	TARIFAS CON IVA
16000100000000	CAJA DE CARTON NO 1 (30X30X15)	$ 2,000
16000200000000	CAJA DE CARTON NO 2 (30X30X30)	$ 2,700
16000300000000	CAJA DE CARTON NO 3 (40X40X20)	$ 3,550
16000400000000	CAJA DE CARTON NO 4 (40X40X40)	$ 5,900
16000600000000	CAJA DE CARTON NO 5 A	$ 4,450
16000800000000	CAJA DE CARTON NO 6A (80X60X70)	$ 18,100
16000900000000	CAJA DE CARTON TIPO A (30X15X15)	$ 1,550
16005100000000	CAJA CARTON MINI (22 X 15 X 6)	$ 1,250
16005200000000	CAJA MEDIUM (32X45X8)	$ 2,800
16005300000000	CAJA NO. 5B	$ 5,850
16007400000000	CAJA PARA VINO	$ 9,650
16008400000000	CAJA DE CARTON NO 5 NUEVA 50X40X55	$ 8,550
16008500000000	CAJA DE CARTON NO 6 NUEVA 65X50X55	$ 11,950
CON1164	CAJAS ARCHIVO REF: X 300	$ 10,400

Código	SOBRE	TARIFAS CON IVA
16009300000000	SOBREPORTE BOLSA NUEVA	$ 1,300
16009500000000	SOBREPORTE CARTON	$ 900

Código	BOLSA	TARIFAS CON IVA
16004000000000	BOLSA POLIETILENO BURBUJA	$ 1,000
16005000000000	BOLSA DE PLASTICO TUBULAR DE 50 X 35 EYE	$ 5,600
16005800000000	BOLSA DE VALORES CARTA E&E	$ 950
16005900000000	BOLSA DE VALORES OFICIO E&E	$ 1,350
16006000000000	BOLSA DE VALORES EXTRAOFICIO E&E	$ 1,850
16009400000000	BOLSA DE SEGURIDAD VALORES MEDIA CARTA	$ 900
CON0422	BOLSA VERDE CORREO X 20 UNIDAD	$ 19,600
CON1128	BOLSA GOLDEN OFICIO	$ 250
CON1191	BOLSA AZUL TIPO TULA	$ 1,900
CON1290	BOLSA GOLDEN EXTRA OFICIO	$ 300
CON1324	BOLSA LOGO CLIENTE CORPORATIVO	$ 300

2025.V5

servientrega

Código	OTROS MATERIALES	TARIFAS CON IVA
16001000000000	CARTON CORRUGADO (ROLLO 96 M)	$ 265,050
16001400000000	ICOPOR 5 CM EYE	$ 19,000
16001600000000	ICOPOR 8 MM EYE	$ 3,400
16001700000000	PELICULA STRECH X 15 CMS ANCHO	$ 15,300
16001800000000	PELICULA STRECH X 30 CMS ANCHO	$ 30,000
16001900000000	PELICULA STRECH X 50 CMS ANCHO	$ 49,250
16002000000000	POLIETILENO BURBUJA (ROLLO 70 M)	$ 79,150
16007100000000	TERMONEVERA MINI 10 LTS	$ 12,950
16007200000000	TERMONEVERA MEDIANA 15 LTS	$ 16,500
16007300000000	TERMONEVERA GRANDE 26 LTS.	$ 25,550
16008100000000	MADERA LISTON	$ 12,100
16008200000000	MADERA REPIZA	$ 31,950
16008300000000	MADERA TABLA BURRA	$ 31,950
CON0419	CINTA TRANSPARENTE X 1 Pulg	$ 2,500
CON0420	ROLLO ZUNCHO VERDE IMPRESO	$ 41,100
CON1142	PELICULA STRECH NEGRA 50 CM	$ 58,000
CON1320	CINTA SERVIENTREGA NUEVO LOGO	$ 11,800
16009000000000	ROTULO LOGISTICA PARA COBRO	$ 100

- ✓ Todas las tarifas de Empaque y Embalaje pueden tener modificaciones y actualizaciones durante el 2025.

- ✓ **EN EL MOMENTO EN QUE SEA RADICADA UNA SOLICITUD DE RECOLECCION CON EMPAQUE Y EMBALAJE MEDIANTE EL APLICATIVO SISCLINET Y/O LINEAS DE ATENCION TELEFONICA DE SERVIENTREGA SERVICIO AL CLIENTE, ESTO CONSTITUIRA EL SOPORTE PARA LA FACTURACION DEL SERVICIO**

EMPAQUE PERSONALIZADO	
Producto diseñado con el fin de brindar una herramienta efectiva que permita a nuestros clientes promocionar sus marcas a través de diseños impresos en nuestras unidades de empaque y embalaje, disponibles para la distribución y transporte de sus productos. De esta manera se generan mayores niveles de identificación y recordación de marca, promociones o contenidos comerciales transmitidos directamente al usuario final.	
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	**Bolsas:** Material: Polietileno Baja Blanco/negro Impresión solicitada 1 Tinta - Full policromía Calibre 2,3 mil – 2,5 mil Cierre adhesivo de seguridad. Incluye bolsillo porta guía Bolsa pequeña (Media Carta): ancho 25 cm, largo 20 cm + solapa 4 cm Bolsa Mediana (Oficio): ancho 25 cm, largo 36 cm + solapa 4 cm Bolsa Grande (Extra-Oficio): ancho 34 cm, largo 42 cm + solapa 4 cm **Cajas:** Empaque en cartón corrugado, pared sencilla, doble pared y flauta B tipo regular y troquelado, color kraft y blanca, con impresión a dos colores. Claves de cartón entre C540kw a C790kw Cierre pegue adentro Cargas máximas entre 3 Kg y 20Kg **Tarifas:** Las tarifas se definirán según cantidades y características.
CONDICIONES GENERALES	✓ La entrega del producto contempla una muestra inicial con el fin de dar aprobación formal por parte del cliente para iniciar etapa de producción ✓ La entrega del material estará sujeta a 45 días aproximadamente de producción, después de haber aprobado el diseño inicial. ✓ El diseño del empaque debe tener previo aval de Multicomunicaciones ✓ Cada cambio de diseño en el arte implica un nuevo pedido mínimo de producción. ✓ Tiempo en cotización de 48 - 72 horas

Tarifas:

GUACAL LIVIANO		GUACAL PESADO		TÉCNICO	
FLETE MINIMO	$ 29,250	FLETE MINIMO	$ 114,200	FLETE MINIMO	$ 20,850
VALOR KILO	$ 1,550	VALOR KILO	$ 1,912	VALOR KILO	$ 1,050

✓ Estos valores no tienen IVA incluido

servientrega

28. GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

Servientrega contamos con procesos especializados en la administración de tus flujos documentales y la coordinación de las distintas actividades que se llevan a cabo dentro del proceso de recepción, clasificación, radicación y distribución de la correspondencia de tu compañía.
Nuestra solución es integral y satisface tus necesidades de logística y comunicación interna, garantizando el correcto manejo de tu correspondencia y generando valor agregado con el manejo del portafolio de productos de Servientrega.

CORRESPONDENCIA INTERNA	• Radicación Documento Ventanilla • Clasificación • Digitalización • Indexación • Patinaje
CUSTODIA DE INFORMACION	• Archivo Físico • Archivo Virtual • Almacenamiento de Datos • Software
CORRESPONDENCIA EXTERNA	• Clasificación • Elaboración de Guías • Zonificación y Enrutamiento. • Diligencias A pie o Motorizada

SOFTWARE- ADMINFO NET:

Servientrega ofrece el uso de la licencia de nuestro último Software de Gestión Documental desarrollado en ambiente Web para la administración completa de los flujos de correspondencia de su compañía; dentro de algunos de los beneficios que posee está la reducción de procesos, centralización y consulta en línea de la información y la correspondencia por perfiles, radicación y control de mensajería en línea, nuestro software cuenta con los siguientes módulos:

- Consulta Personalizada (Rastreo del envío)
- Módulo de Correspondencia de Salida (Enviada)
- Módulo de Correspondencia de Entrada (Recibida)
- Módulo de Administración de Correspondencia.
- Módulo de Digitalización.
- Módulo de Configuración
- Módulo de Reportes.

CONDICIONES GENERALES	La gestión realizada por el personal asignado al cliente se realizará únicamente en el perímetro urbano o acorde a sus funciones preestablecidas, todos los costos adicionales como peajes, buses, taxis y demás serán adicionados a la oferta económica. Los equipos de cómputo, impresoras, puntos de red, software de documentación especializado, suministros de papelería y demás, serán suministrados por su compañía, en caso de que requieran que Servientrega los proporcione, estos tendrán un costo adicional dentro de la oferta. Los colaboradores que realicen diligencias externas solo podrán transportar montos que no superen los 4 SMMLV en dinero o su equivalente en pesos colombianos. En el caso de siniestro de los documentos de correspondencia que sean transportados por nuestros colaboradores, Servientrega responderá únicamente por el valor de reposición sin generar cobro adicional

Nuestro personal cumplirá las horas semanales establecidas por ley, las horas adicionales serán cargadas a la facturación mensual.

El tiempo de contratación mínimo es de 1 año.

Una vez recibida la aceptación de la propuesta y firma del contrato por parte del cliente, dentro de los siguientes 30 días hábiles se ubicarán los recursos requeridos.

Después de la asignación del Centro de Soluciones para Gestion de Correspondencia, se deben cumplir las políticas establecidas de mutuo acuerdo, haciendo énfasis en el cumplimiento de la facturación pactada, la cual debe tener un comportamiento creciente o en su defecto mantenerse.

El valor del servicio + IVA, está sujeto a las actividades específicas de la necesidad del cliente y los recursos físicos, tecnológicos y de personal requerido.

Tarifas:

CONCEPTO	VALOR
ADMINISTRACIÓN DE CORRESPONDENCIA	
TOTAL SERVICIO	

29. MUNDO DE EXPERIENCIAS

Servicio digital especializado para el manejo de indicador y autogestión de la información.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Mis indicadores

Generador de tableros de control enfocados a la revisión de operación logística.

Mis Envíos

Centralización de información referente a envíos generados con integración entre trazabilidad, datos registrados, lugar de entrega y prueba de entrega digitalizada

Mis recolecciones

Centralización de información referente a solicitudes de recolección generadas con integración entre trazabilidad, datos registrados, guías asociadas y autogestión para reprogramación.

Mis novedades

Centralización de información referente a la generación de pqr's y su estado.

OTRAS CARACTERISTICAS

Acceso al portafolio virtual de las soluciones de Servientrega, y canal de divulgación de noticias.

*Sujeto a condiciones comerciales

servientrega

30. SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

Los desarrollos tecnológicos estándar de Servientrega S.A., son integraciones que permiten a nuestros clientes una mayor interacción entre las herramientas digitales y las diferentes plataformas tecnológicas con el fin de agilizar flujos de información, descentralización de procesos y permitir la toma de decisiones en tiempo real.

	SERVICIO	DESCRIPCIÓN
INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA ESTÁNDAR	Generación de Envíos	Automatización y **descentralización** de procesos de elaboración e impresión de guías, optimizando tiempos de digitación y eliminación de margen de errores manuales.
	Rastreo de Envíos	Información en línea en los **sistemas de información propios del cliente** sobre el estado de los envíos, novedades para la entrega y otros factores externos.
	API de Confirmaciones	Actualización y reporte de **novedades en línea** de los envíos que requieren **actualización** de algún dato para garantizar su entrega.
	Cotizador de Envíos	Canal de información para la obtención de **cotizaciones en tiempo real** de sus envíos, de acuerdo con las tarifas negociadas aplicadas a cada solución.
	Recolecciones Esporádicas	**Unificación automática de las solicitudes de recolecciones** esporádicas a nivel nacional realizadas por el cliente, para la generación de guías en PDF y posterior envío a cada remitente.
	Los costos de desarrollo tecnológico e implementación son asumidos por nuestro cliente, los cuales varían según el alcance requerido. **Servientrega S.A.** ya tienen **disponible los desarrollos tecnológicos** que permiten a nuestros clientes acceder a estas funcionalidades. Una vez validado el servicio por parte de **Servientrega S.A.**, se comparte la documentación técnica y ANS tecnológico.	

I. CONDICIONES COMERCIALES

*1 CONDICIONES IMPORTANTES DE LOGISTICA INTERNACIONAL.

CONDICIONES IMPORTANTES PARA LOGISTICA INTERNACIONAL, ITR	TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL	TRANSPORTE MARÍTIMO INTERNACIONAL	AGENCIAMIENTO ADUANERO	SERVICIO ITR
Tarifas sujetas a cambio sin previo aviso.	X	X	X	X
Todas las tarifas anteriores se aplican a cargas no peligrosas, no refrigeradas, ni extra dimensionadas, que no impliquen manejos especiales y sus características no conlleven a costos adicionales para el buen manejo y seguridad de la carga.	X	X	X	X
Los fletes y servicios presentados en nuestra condición de coordinadores del transporte quedan subordinados a los cambios de las tarifas aéreas, marítimas y terrestres.	X	X	X	X
Combustible y recargos al flete sujetos a cambios de acuerdo con la fecha de embarque	X	X		
SERVIENTREGA S.A., se reserva el derecho de solicitar un ajuste en caso de que la fluctuación de la moneda supere tasas impredecibles.	X	X	X	
Para garantizar que la tarifa ofrecida sea aplicada correctamente por nuestro agente en el exterior, solicitamos que nos envíen la solicitud de servicio por e-mail para asegurar el seguimiento y dar información oportuna sobre sus embarques.	X	X	X	
Favor informar a sus proveedores los perjuicios que ocasionan la información incorrecta en los documentos (volumen, número de piezas, identificación genérica de la mercancía, etc.).El importador asumirá el costo de correcciones, multas o sanciones aduaneras originadas por la información errónea dada por parte del exportador o proveedor, al igual que bodegajes causados por hechos ajenos al manejo de SERVIENTREGA S.A. (por ejemplo: huelga, festivos, cambio de itinerarios, casos de fuerza mayor, etc.).	X	X	X	
En caso de que nuestro agente asuma obligaciones como transportador, su responsabilidad o la de Servientrega no podrá exceder en ningún caso a la que asumen frente a él, las compañías marítimas, aéreas y de transporte terrestre o cualquier otro intermediario que intervenga en el transcurso del transporte.	X	X	X	X

servientrega

Favor tener en cuenta que las aerolíneas y líneas navieras, no garantizan la reserva de espacio y no asumen responsabilidad por la posible parcialización o demora del embarque, así que los extra-costos comerciales y de operación aduanera que esto represente, deberán ser asumidos por ustedes.	X	X	X	
Nuestra responsabilidad contractual no excederá en ningún caso, de las limitaciones estipuladas en las normativas oficiales vigentes para el transporte marítimo, aéreo o terrestre de acuerdo con lo mencionado al dorso de los documentos de embarque correspondientes.	X	X	X	X
Norma Internacional para Medidas Fitosanitarias – NIMF No. 15 (ISPM 15: Le informamos a nuestros distinguidos clientes que son responsables exclusivos del debido cumplimiento de la norma sobre embalajes de madera. SERVIENTREGA S.A., no asume ninguna clase de responsabilidad por las consecuencias que genere el incumplimiento de dicha normatividad legal nacional e internacional.	X	X	X	X
SERVIENTREGA S.A., se limita a la consecución de espacios y reservas actuando como coordinador y por lo tanto no representa a los dueños de la carga, ni a los transportadores y/o sus agentes representantes que intervienen en el transporte.	X	X	X	X
SERVIENTREGA S.A., tiene la libertad de selección del transportista según las reservas y sujeto a disponibilidad de espacio. Todos los precios están basados en las tarifas y cambios actuales en vigor, y están sujetos a cambios sin previo aviso.	X	X	X	X
Los gastos adicionales que se presenten y no estén en esta oferta se cobrarán contra factura.	X	X	X	X
Bodegajes, demoras, daños y limpiezas de contenedores o mercancía por causas ajenas a SERVIENTREGA S.A., serán por cuenta del cliente, serán cobrados al costo cuando haya lugar a estos y se facturarán adjuntando el soporte correspondiente.	X	X	X	X
SERVIENTREGA S.A., no es responsable por cambios, demoras, imprevistos o fuerzas mayores que tengan las aerolíneas y líneas navieras involucradas en sus diversos movimientos; tampoco es responsable por extravíos, perdidas, daños, etc., que sufran las mercancías, pues la responsabilidad es directa del importador y transportadora.	X	X	X	X
En operaciones donde se requiera la presentación anticipada de la declaración de importación, es responsabilidad directa del cliente o a través de su agencia de aduanas estar al tanto y verificar con nuestro facilitador comercial a cargo de la cuenta los posibles cambios de itinerario que reporten las aerolíneas con respecto al arribo de su carga. Esto con el fin de ajustarse a los plazos estipulados por la DIAN para el cumplimiento de obligaciones aduaneras. Por lo tanto, SERVIENTREGA S.A., no asume responsabilidad alguna por cambios de itinerarios atribuibles a los transportadores.	X	X	X	

En caso de no existir instrucciones precisas sobre el manejo de la carga se entiende que el tratamiento que se le debe dar es el que se efectúa para la carga general.	X	X	X	X
Todo reclamo presentado por el cliente contratante de la operación se atenderá vía subrogación. Esta disposición constituye condición contractual y de obligatorio cumplimiento.	X	X	X	X
Para efectos de la atención de reclamos se aplicará lo consagrado en las normas internacionales y nacionales según corresponda.	X	X	X	X
El deducible que aplique la aseguradora del cliente, será asumido por este, es decir, no podrá recobrarlo a Servientrega S.A.	X	X	X	X
Cumpliendo con las normas nacionales e internacionales de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, El contratante declara que su patrimonio y las fuentes económicas que le permiten desarrollar su objeto social, no son fruto de actividades ilícitas; razón por la cual acepta que en el evento en que en representación propia o de terceros, de sus socios o accionistas, empleados, administradores y/o representantes legales, hagan parte de la lista OFAC o de alguna otra de igual o similar naturaleza o haya sido sentenciado judicialmente por cualquier delito, será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte o sentencia le ocasione a SERVIENTREGA S.A., sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste y faculta a SERVIENTREGA S.A., para dar por terminado unilateralmente cualquier tipo de acuerdo comercial en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo.	X	X	X	
El cliente es responsable de los perjuicios que puedan resultar de la falta, insuficiencia o irregularidad en la información de la carga, de los documentos entregados a SERVIENTREGA S.A., el importador asumirá las multas o sanciones aduaneras originadas por la información errónea o inconsistente, dada por el proveedor o exportador.	X	X	X	X
La presente oferta comercial tiene carácter ejecutivo y se entenderá aceptada cuando recibamos de ustedes la solicitud de servicio.	X	X	X	X
Todas las cargas se deben entregar en puertos debidamente etiquetados y embalados con el fin de proceder a identificarlas fácilmente en el momento de consolidación y desconsolidación del contenedor.	X	X	X	X
Es responsabilidad del agente de aduanas que los documentos que correspondan se encuentren autorizados ante SPR y DIAN. SERVIENTREGA	X	X	X	X
SERVIENTREGA S.A., no es responsable por los extra-costos generados por cualquier eventualidad, estos serán transmitidos al mismo.	X	X	X	X
La cancelación de las reservas podrá realizarse 72 horas antes del cierre de la motonave, en caso contrario será facturada a la empresa solicitante los sobre costos a que haya lugar dentro de la programación de estiba, con una sanción NO MINIMA a los USD 200.	X	X	X	

servientrega

Toda documentación: Corte de BLS, Autorización de Embarque, Documento con número de ingreso a Sociedad Portuaria debe ser entregada exclusivamente en PUERTOS.	X	X	X	X
SERVIENTREGA S.A., No es responsable por extravíos, pérdidas, daños, etc. Que sufran las mercancías pues la responsabilidad es directa de las líneas que intervienen en los transportes, sus agentes navieros, operadores portuarios y demás entes contratados o subcontratados directa o indirectamente por cada participante en cada operación.	X	X	X	X
SERVIENTREGA S.A., no se hace responsable del envío de carga que se notifique como general y en puerto demuestre etiquetas de carga peligrosa y no tenga previa autorización de la naviera. El cliente deberá asumir extra-costos que se puedan generar por cambio en el contenedor en caso dado	X	X	X	X
El exportador o agente de aduana debe acompañar la carga son su respectiva carta de responsabilidad y presentarla ante las autoridades portuarias, tanto para el trayecto como en el momento de sus inspecciones. Esto obedece a razones de seguridad.	X	X	X	
Seguro de mercancías: Toda mercancía debe contar con un seguro tomado por el cliente para la protección de la misma. De no existir este seguro deberá tomarse uno en la modalidad de póliza específica y se facturará a la tasa pactada.	X	X	X	X
Teniendo en cuenta la responsabilidad que SERVIENTREGA S.A., tiene sobre el manejo de la carga, solicitamos que nos comuniquen por escrito las condiciones y garantías de su póliza, para que podamos controlar su estricto cumplimiento. En caso de no recibir anotación alguna, entenderemos que no existen restricciones para su tránsito.	X	X	X	X
Las facturas se generarán en pesos colombianos y se liquidarán a la TRM de la fecha de emisión de factura más $30 pesos.	X	X	X	X
Nuestros servicios están gravados con IVA del 16% sobre los ingresos propios.	X	X	X	X
Modalidad de Pago: Crédito máximo a 30 días Calendario.	X	X	X	X
Una vez emitida la factura de acuerdo con la ley 1231 art 2 después de 10 días calendario se dará por acepta y el no pago oportuno de la factura generará interés de mora a la tasa que certifique la superintendencia financiera.	X	X	X	X
STAND BY DECRETO 2092 del 14 de Junio de 2011: Si en el desarrollo de la operación incluidos los procesos de cargue o descargue de mercancías se presentan factores ajenos y que demoren o retrasen el inicio y/o exitoso término del oficio contratado, será causal sin excepción al del Stand By el cual se aplicará una vez transcurridas 12 horas de espera incluido el momento del cargue o descargue				X
Los pesos documentales teóricos de sus mercancías deben coincidir con el peso real ya que el exceso de 1 Kilogramo en adelante puede acarrear				X

multas de 1(uno) y 700 (setecientos) salarios mínimos mensuales vigentes (SMMLV) de acuerdo con la ley 336/96.				
En caso de que haya diferencia en peso se cobrara el mayor peso entre el documento y el peso real de báscula de la salida de puerto.				X
Al peso de la mercancía deberá adicionarse el peso del contenedor, la tara promedio para contenedor de 20 pies es de 2.300 KG y 40 pies de 4.300 KG				X
Los pesos de los contenedores incluyen la tara del contenedor.				X
Responsabilidades frente a la carga y terceros según decisión 331 y 393 de la JUNAC y el código de comercio.	X	X	X	X
Si en el momento de la inspección física realizada por la DIAN en puerto, se llegaran a encontrar diferencias o inconsistencias respecto a la documentación, SERVIENTREGA estará en todo el derecho de desistir dela operación, facturando los costos ocasionados, así como no seremos responsables de las aprehensiones que se puedan ocasionar por esta razón.			X	
En caso de desistir de la operación por errores u omisiones en la información o en los documentos el cliente se hará responsable por todos los cargos que las navieras y el puerto pueda facturar a nombre de SERVIENTREGA.	X	X	X	X
El transportador podrá hacer uso del derecho de retención consagrado en el artículo 1033 del código de comercio, por el no pago del flete o gastos generados en la operación y que sean por cuenta del cliente.	X	X		
Entrada en vigencia de la resolución 7408 de julio 30 de 2012 DECLARACION ANTICIPADA. En caso de requerir certificación de fletes en forma anticipada, favor informarlo por escrito.			X	
Los costos de parqueadero no contemplados en el flete terrestre serán por cuenta del cliente				X
La inspección física genera cobro por movilización y cobro de operador portuario los cuales se facturarán como ingresos a terceros.			X	
El contrato de comodato será suscrito por _____ previa presentación de la carta de garantía de uso del contenedor, la constitución del depósito y cumplimiento de los demás requisitos exigidos por cada naviera al importador.		X	X	
Modalidad de Pago: Crédito máximo a 30 días Calendario.	X	X	X	X

*2 CONDICIONES IMPORTANTES DE CARGA MASIVA

- ✓ Vigencia: Esta oferta es válida hasta el _____, salvo fluctuaciones sensibles en los insumos del transporte o cambios decretados por el Gobierno Nacional.
- ✓ La información entregada por el cliente o el Generador de la carga en relación con el peso de los contenedores debe incluir la tara de este.

servientrega

- ✓ Las tarifas de los contenedores de 20 pies son para combinar, en caso de que en el momento del despacho no se puedan combinar se hará el transporte en viaje expreso previa negociación puntual para el despacho.
- ✓ En caso de que haya diferencia en peso se cobrará el mayor peso entre el documento y el peso real de báscula a la salida de puerto.
- ✓ STAND BY decreto 2092 del 14 de junio de 2011 y decreto 2228 del 11 de octubre de 2013: Si en el desarrollo de la operación incluidos los procesos de cargue o descargue de mercancías se presentan factores ajenos y que demoren o retrasen el inicio y/o exitoso término del oficio contratado, será causal sin excepción al del Stand By el cual se aplicará una vez transcurridas 12 horas siguientes al arribo del vehículo al lugar de origen o destino.
- ✓ Si en el desarrollo de la operación de transporte terrestre se presentará un siniestro no se ejecutarán cruces de cuentas por políticas internas.
- ✓ Los gastos adicionales que no se incluyen en la presenta cotización y se llegarán a presentar durante la operación serán coordinados previamente con el cliente y se incluirán en la facturación.
- ✓ Bodegajes y demoras por causas ajenas a SERVIENTREGA serán por cuenta del cliente.
- ✓ El cliente es responsable de los perjuicios que puedan resultar de la falta, insuficiencia o irregularidad en la información de la carga, de los documentos entregados a SERVIENTREGA, el importador asumirá las multas o sanciones aduaneras originadas por la información errónea o inconsistente, dada por el exportador o proveedor.
- ✓ El transportador podrá hacer uso del derecho de retención consagrado en el artículo 1033 del código de comercio, por el no pago del flete o gastos generados en la operación y que sean por cuenta del cliente.
- ✓ Servientrega cuenta con una póliza automática de seguro de transporte de carga, la cual tiene un cubrimiento de $250.000.000; por despacho y solo opera por subrogación.
- ✓ Toda mercancía debe estar asegurada por parte del cliente hasta su destino final, incluyendo tributos aduaneros.
- ✓ El Generador de la carga deberá informar a Servientrega, el alcance y restricciones de su póliza.
- ✓ Nota: En caso de que la mercancía no tenga seguro, Servientrega le ofrece una póliza específica a una Tasa del 0.5% sobre el valor declarado de la mercancía, más el 16 % del IVA; si la mercancía no excede de $20.000.000 se aplicara una prima mínima que tiene un valor de $100.000 más 16% IVA.
- ✓ Cuando la mercancía exceda los $250.000.000, el cliente debe adquirir la extensión de la póliza para que tenga cubrimiento el despacho realizado. Si el Generador de la carga no cancela este valor deben solicitarle a su Compañía de Seguros una certificación donde nos exoneré de toda responsabilidad total por el exceso.
- ✓ Nuestra Póliza no cubre utilidad ni lucro cesantes.
- ✓ Para transporte de maquinaria usada, nuestra póliza cubre para avería particular y saqueo con un deducible 20%.
- ✓ El deducible de la póliza de Servientrega es del 10%, mínimo tres SMMLV, aplicables sobre el valor de la perdida, el cual deberá ser asumido por el generador de la carga o el cliente.
- ✓ Sujetos a condiciones de la póliza del Generador.
- ✓ Para Carga Suelta y/o contenedor 20ft es importante tener en cuenta que Servientrega se tomara 2 a 3 días hábiles para consolidarlas
- ✓ Servientrega no asumirá demoras para entrega de Unidades vacías en días No hábiles (sábados, domingos y festivos) y/o por congestión de citas para entrega en los diferentes patios.

*3 RESTRICCIONES DE ALMACENAMIENTO E INVENTARIO

Los productos que se citan a continuación **NO** serán objeto del servicio de Almacenamiento e Inventarios que ofrece la compañía:

- ✓ Objetos que por su contenido puedan ocasionar daños a los colaboradores o deteriorar los demás objetos ubicados en el centro de almacenamiento.
- ✓ Materiales peligrosos, contaminantes, inflamables y explosivos.
- ✓ Combustibles.
- ✓ Bienes que deban conservarse bajo refrigeración, congelación o calefacción y su conservación sea superior a 24 horas.
- ✓ Gases comprimidos o venenosos.
- ✓ Refrigerantes.
- ✓ Oxidantes.
- ✓ Peróxidos orgánicos e industriales.
- ✓ Catalizadores.
- ✓ Pigmentos químicos y plásticos.
- ✓ Químicos peligrosos, materiales industriales óxidos (IMO), inflamables y combustibles.
- ✓ Sustancias infecciosas, corrosivas o venenosas, y otras materias similares.
- ✓ Desechos orgánicos y hospitalarios.
- ✓ Metales preciosos en barra o en polvo.
- ✓ Dinero en efectivo y otros objetos de valor, tales como monedas, platino, oro y plata manufacturada o no, billetes representativos de moneda o cualquier otro valor al portador, joyas, piedras finas o cualquier otro objeto precioso.
- ✓ Títulos valores negociables de cualquier naturaleza, cheques en blanco, cheques viajeros.
- ✓ Objetos constitutivos del patrimonio histórico o cultural de Colombia.
- ✓ Antigüedades, obras de arte, objetos artísticos.
- ✓ Material orgánico, estupefaciente, plantas, opio, marihuana, cocaína, morfina, heroína o cualquier otro tipo de narcóticos o alucinógenos.
- ✓ Animales.
- ✓ Armas, municiones y elementos bélicos de toda especie, o cualquier otro objeto de comercio ilícito.
- ✓ Máquinas para acuñar moneda, o esqueletos para billetes de bancos.
- ✓ Artículos y elementos frágiles que no estén convenientemente protegidos y empacados.

2025.V5

servientrega

*4 CONDICIONES COMERCIALES PARA SOLUCIONES INTEGRALES DE MERCANCÍAS, DOCUMENTOS Y LOGÍSTICA DE ALTO VALOR

Condiciones Generales

- ✓ La administración y los costos ocasionados por el manejo de las guías durante y después de las relaciones comerciales con Servientrega, son responsabilidad del cliente. y serán facturados por Servientrega a conformidad de acuerdo con los ciclos de facturación acordados entre las partes y a los cortes expuestos en la presente oferta de valor en el ítem ciclos de facturación.
- ✓ El valor indemnizable del envío será el valor declarado en la guía o remesa terrestre de carga. (De acuerdo con la factura de compra o manifiesto de importación).
- ✓ En caso de siniestro por Averías, Expoliaciones o Faltantes y de donde no se efectúe la entrega verificada por las partes, el destinatario deberá notificar a Servientrega dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la entrega.
- ✓ Servientrega S.A. se guarda el derecho de modificar el alcance de la red operativa de acuerdo con los factores internos y externos que puedan incidir de forma directa o indirecta en la misma.
- ✓ Servientrega S.A realizará pre-envíos a través de servicios de mensajería los cuales entregarán la opción a los destinatarios, antes de recibir sus envíos, de confirmar la recepción de estos o rechazarlos; así mismo los destinatarios también podrán recibir llamadas telefónicas del área de confirmaciones para validar la disposición de recibir o rechazar los envíos. **Llevado a cabo el anterior procedimiento el mismo tendrá o surtirá los efectos de uno o varios intentos de entrega válidos.**
- ✓ Ciclos de Facturación: Se facturará tres cortes los días 10, 20, y 28 de cada mes. Si el cliente requiere una sola factura por servicio esta se le generará en el corte del día 28, el cliente deberá recibir las facturas hasta el último día hábil del mes, no se aceptan ciclos de facturación mes vencido, ya que por normas internacionales Niif y por el concepto de la DIAN 048202 del 4 de agosto del 2004, los servicios se deberán facturar el mismo mes de la prestación del servicio.
- ✓ Modalidad de Pago: Crédito máximo a 15 días Calendario.
- ✓ Una vez emitida la factura de acuerdo con la ley 1231 art 2 después de 10 días calendario se dará por aceptada, si existen diferencias éstas se manejarán por medio de nota crédito.
- ✓ El descuento a pie de factura aplica únicamente cuando se cumplan los volúmenes o niveles de facturación previamente acordados y en el producto establecido en la negociación.
- ✓ Servientrega se reserva la potestad de cobrar intereses de mora a la tasa máxima legal permitida, en los eventos en los que no se pague la factura de manera oportuna.
- ✓ No se aceptará reclamación de novedades en la facturación mayor a dos meses a partir de la fecha de radicación de la factura.
- ✓ Para los clientes que manejan una cuenta crédito, se ha definido una facturación mínima mensual en la mezcla de productos, mayor o igual (1SMLMV).
- ✓ Vigencia de la oferta: Tres (3) meses a partir de su presentación. Ésta se dará por aceptada, una vez esté firmada y sellada.
- ✓ Condiciones económicas: Las presentes condiciones comerciales tienen vigencia hasta dd/mm/aa. Fecha en la cual se generará una variación de tarifas determinada por los indicadores macroeconómicos del país. Teniendo en cuenta que la solución documento masivo se encuentro regulado bajo ley 1369 la variación de tarifas será igual al incremento del salario mínimo; este incremento se generará a partir del 1 del mes de Enero del próximo año y los años subsiguientes, de igual forma la solución CSIC (Centro de soluciones Incompany) tendrá una afectación según incremento del salario mínimo

- ✓ Si el cliente es Certificado deberá garantizar al 100% cumplir los requisitos establecidos para este manejo.
- ✓ Esta oferta comercial solo contempla 2 intentos de entrega y no contempla entregas veredales.
- ✓ Se cobrará el 100% del flete por concepto de devoluciones por las causales relacionadas a novedades operativas del cliente.

Derechos y deberes

En Servientrega los **derechos** y **deberes** de nuestros clientes son aspectos fundamentales que nos ayudan a garantizar el buen funcionamiento de las operaciones con el propósito de poder ofrecer siempre excelentes niveles de servicio, con el compromiso de poder encontrar siempre la satisfacción de todas las partes involucradas.

La ley 1369 del 2009 indica cada uno de los derechos y deberes de los usuarios de Mensajería expresa.

Derechos

- ✓ Sistema de información: Sisclinet, la instalación del software es obligatoria y será activada de manera inmediata desde la vinculación del cliente, así mismo se deberá asegurar el correcto diligenciamiento de todos los campos para permitir que el sistema liquide previamente el costo del envío.
- ✓ Los documentos de transporte (guía o remesa de transporte) que amparen la mercancía transportada conforme al presente documento, se entiende como extensión del mismo, y el contenido de las mismas tendrán el efecto en ellos contemplado.
- ✓ Si su Departamento de Seguridad, dispone de algún dispositivo para el acompañamiento a nuestro vehículo, éste debe ser coordinando previamente con nuestro proceso de Seguridad, con el fin de evitar lamentables malentendidos entre escoltas o con la Fuerza Pública.
- ✓ Puede informar a los destinatarios de sus envíos que inspeccionen el estado del empaque a la hora de la entrega. De encontrar cualquier anomalía en el empaque o en la cinta de seguridad, debe solicitar que se abra el envío y se realice el inventario del contenido en presencia de nuestro colaborador, dejando constancia por escrito en la guía de alguna novedad; después de que se reciba el envío, no se aceptarán reclamaciones, por cuanto nadie adicional al destinatario del envío puede validar el contenido del envío, su estado o faltante del mismo.

Deberes

- ✓ Es responsabilidad del cliente garantizar el completo y correcto diligenciamiento de las guías en todos los campos habilitados, principalmente en los que se refiere a valor declarado, datos del destinatario, pesos y medidas. En caso de que esta documentación no cumpla las exigencias establecidas, no se garantizará los niveles de servicio ofertados. Cualquier reclamo por diferencias en pesos y medidas no se tendrá en cuenta si las guías no están diligenciadas correctamente.
- ✓ El cliente se compromete 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ El cliente deber hacer uso adecuado de las guías por producto.
- ✓ El cliente debe hacer uso adecuado de los sistemas de información.

- ✓ El cubicaje debe ser de conformidad con la condición comercial.
- ✓ Los envíos considerados como Prioridad por temperatura, deben estar debidamente rotulados, embalados, empacados y ser remitidos de acuerdo a la matriz especifica de distribución.
- ✓ 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.
- ✓ El cliente debe realizar los despachos de acuerdo con las matrices de restricción definidas por Servientrega S.A. y ofertada en la propuesta comercial.
- ✓ El cliente debe utilizar sobres, cajas o bolsas de seguridad nuevas para realizar los envíos.
- ✓ El cliente debe retirar cualquier adhesivo adicional al envío que va a despachar que contenga información que pueda confundir a la entrega de los envíos.
- ✓ El cliente debe dar instrucciones al personal encargado de entregar los envíos para tenerlos listos en el horario establecido con la finalidad de no retrasar la operación.
- ✓ Maneje en lo posible Cinta de Seguridad de su compañía, administre este recurso de manera eficiente de forma que garantice el manejo exclusivo por parte de su organización o de personas que la manipulen bajo su autorización.
- ✓ No despache dos sobres, cajas y/o bolsas adheridas con cinta y una sola guía, recuerde que legalmente una guía ampara únicamente una unidad de empaque y nuestros auxiliares tienen instrucción de no recibirlos.
- ✓ Debe tener en cuenta que para envíos superiores a 150 Kilogramos se debe suministrar los mecanismos en la recolección y distribución de la mercancía. Es importante tener en cuenta que dichos envíos solo podrán ser enviados a ciudades en donde se cuente con grúa u otro mecanismo para realizar el procesamiento. Para envíos aéreos se deberá coordinar los envíos cuando superen los 50kg. Si SERVIENTREGA presta los servicios para manejo de esta carga, se le facturará de forma adicional al cliente.
- ✓ **Activos fijos en calidad de préstamo:** Para los casos en donde se tengan activos fijos asignados al cliente en calidad de préstamo por parte de Servientrega, el cliente deberá:
    - Dar un uso adecuado, a los activos fijos asignados en calidad de préstamo.
    - En caso de presentarse alguna novedad con los activos fijos asignados en calidad de préstamo, el cliente solicitará mantenimiento oportuno a través del personal asignado por parte de Servientrega.
    - Asegurará que los activos sean de uso exclusivo para las actividades pactadas con Servientrega.
- ✓ Pagar la tarifa que genere la reexpedición previamente autorizada, de los envíos a distinto lugar del inicialmente indicado.
- ✓ Es responsabilidad del remitente declarar el 100% del valor de los envíos, esto permitirá que en caso de un siniestro se le indemnice de acuerdo con su valor real, evitando pérdidas financieras a su compañía.
- ✓ Siempre que despache equipos de tecnología o importados, adjunte los documentos de importación con el fin de presentarlos a las autoridades en caso de alguna inspección y así evitar la aprensión.

ACUERDOS ESPECIALES

*5 TERMINOS Y CONDICIONES COMERCIALES E-SOLUCIONES

- ✓ Las tarifas de E-Mensajes (Mensajes de texto) notificación aplican para mensajes enviados de forma automática por el sistema y/o mensajes enviados directamente desde nuestro sistema para la notificación de estado de envíos.
- ✓ Para las soluciones de E-mensajes WhatsApp no aplica personalización del contenido del mensaje a enviar y su función es netamente informativos, por lo cual no hay interacción personalizada para atender las respuestas que se puedan generar. Para lo cual al final del texto llevara el mensaje "este mensaje es informativo, por favor no responder" En caso de recibir respuestas de los usuarios, seguirán el flujo de atención definido por servientrega para la atención de clientes por WhatsApp.
- ✓ El cliente es responsable de la adecuada custodia y confidencialidad de sus credenciales de las plataformas designadas por Servientrega para el envio de comunicaciones a través de e-soluciones y se compromete a no ceder su uso a terceros ni permitir su acceso a personas ajenas, siendo su única y exclusiva responsabilidad la utilización incorrecta de las credenciales.
- ✓ Las operaciones ejecutadas por el cliente al amparo del identificador y de la contraseña que le hayan sido asignadas serán plenamente válidas, eficaces y vinculantes para el cliente. Para el supuesto de surgir cualquier controversia entre las partes sobre los servicios o sobre las operaciones que el cliente realice al amparo de tales servicios o cualquier otra cuenta que pudiera derivarse del presente documento, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros y demás información que obren en los sistemas informáticos.
- ✓ El cliente es responsable de activar y configurar el SPF y que el MX esté visible. (E-masivos)
- ✓ El soporte técnico aplica para uso de las plataformas y sus funcionalidades, y está disponible de lunes a viernes de 7am a 5pm jornada continua.
- ✓ El cliente será capacitado una vez de forma virtual y se realizará acompañamiento telefónico durante el mismo mes para verificar la gestión de los envíos en el cliente.
- ✓ Se realizarán monitoreos de los envíos realizados a los registros cargados en las plataformas para cumplir con normativas de SPAM. (e-masivos)
- ✓ El Cliente se obliga a dar total cumplimiento a la Ley 1581 de Habeas Data y al Decreto 1377, conforme al cual declara:
    - Que El Cliente se obliga a utilizar las aplicaciones objeto de este contrato sólo para el tratamiento de datos personales, en ningún caso podrá ser usada para el tratamiento de datos sensibles, salvo las excepciones contenidas en la ley y reglamento.
    - Que los titulares de los datos personales que se utilizarán en el tratamiento han manifestado su consentimiento en los términos previstos por la ley.
    - Que el tratamiento que se les dará a los datos personales es para fines publicitarios, transaccionales y de retención.
    - El uso de las bases de datos, serán conforme a la finalidad informada a los titulares de los datos personales y que se les ha informado de los derechos que les asisten conforme a estas normativas.

servientrega

- Que las bases de datos que utilizarán han sido registradas ante la autoridad competente.
- Que El Cliente garantizará al titular de los datos personales en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.

✓ Las partes declaran y reconocen que el presente contrato, constituye Contrato de Transmisión de datos Personales, dando cumplimiento al artículo 25 de la ley 1581.

✓ El CLIENTE, sin perjuicio de lo estipulado previamente, asume y se hace exclusiva y directamente responsable de las siguientes obligaciones:

- Supervisar, administrar y controlar el uso de Las Aplicaciones sólo por los usuarios autorizados y para quienes se contrató el servicio.
- No utilizar Las Aplicaciones para el envío de correos electrónicos no-deseados (SPAM).
- No utilizar las Aplicaciones con contenidos de los cuales no tenga los derechos de uso de su respectiva licencia o derechos de autor.
- No utilizar las Aplicaciones con índole que atente contra la moral y buenas costumbres estipuladas por la legislación vigente.
- Hacer y exigir que todo dependiente, trabajador o tercero que tenga acceso a Las Aplicaciones haga buen uso de ellos, de acuerdo sus instrucciones y los fines para los cuales fue contratado.
- Adoptar todas las medidas preventivas usuales en la computación y contar con la holgura necesaria en la ejecución de Las Aplicaciones, para evitar daños y perjuicios que se originen en el uso o incapacidad de uso de sus equipos y/o aplicaciones informáticas.
- Contratar el servicio de acceso a Internet que asegure el oportuno y eficiente acceso a los servicios contratados. De este modo, Servientrega no asume responsabilidad alguna por la disponibilidad y velocidad de la conexión a Internet contratada por el Cliente.

✓ **Ciclos de Facturación**: Se facturará tres cortes los días 10, 20, y 28 de cada mes. Si el cliente requiere una sola factura por servicio esta se le generará en el corte del día 28, el cliente deberá recibir las facturas hasta el último día hábil del mes, no se aceptan ciclos de facturación mes vencido, ya que por normas internacionales Niif y por el concepto de la DIAN 048202 del 4 de agosto del 2004, los servicios se deberán facturar el mismo mes de la prestación del servicio.

✓ **Modalidad de Pago**: Crédito máximo a 15 días Calendario.

✓ Una vez emitida la factura de acuerdo con la ley 1231 art 2 después de 10 días calendario se dará por aceptada, si existen diferencias éstas se manejarán por medio de nota crédito.

✓ El no pago oportuno de la factura generará interés de mora a la tasa que certifique la superintendencia financiera.

✓ No se aceptará reclamación de novedades en la facturación mayor a dos meses a partir de la fecha de radicación de la factura.

✓ Para los clientes que manejan una cuenta crédito, se ha definido una facturación mínima mensual en la mezcla de productos, mayor o igual (1SMLMV).

✓ Se generará facturación por todos los estados de correos electrónicos certificados procesados desde cada dominio, incluyendo los estados: Enviado, No Enviado, Error de Conexión, Pendiente.

✓ **Vigencia de la oferta**: Tres (3) meses a partir de su presentación. Ésta se dará por aceptada, una vez esté firmada y sellada.

- ✓ **Condiciones económicas:** Las presentes condiciones comerciales tienen vigencia hasta dd/mm/aa. Fecha en la cual se generará una variación de tarifas determinada por los indicadores macroeconómicos del país. Teniendo en cuenta que la solución documento masivo se encuentro regulado bajo ley 1369 la variación de tarifas será igual al incremento del salario mínimo; este incremento se generará a partir del 1 del mes de Enero del próximo año y los años subsiguientes, de igual forma la solución CSIC (Centro de soluciones Incompany) tendrá una afectación según incremento del salario mínimo.
- ✓ Si el cliente es Certificado deberá garantizar al 100% cumplir los requisitos establecidos para este manejo.

*6 CONDICIONES GENERALES

Solución de conflictos

- ✓ Las diferencias que surjan en la ejecución, cumplimiento, liquidación, responsabilidad contractual o extracontractual de este documento serán sometidas a la decisión de árbitros así: Uno nombrado por cada una de las partes y un tercero por la Cámara de Comercio de Bogotá, República de Colombia. Este tribunal sesionará en la ciudad de Bogotá, no podrá demorar su fallo más de noventa días, su decisión será en derecho, constituirá requisito de legitimación en la cláusula para iniciar las acciones judiciales, y prestará mérito de excepción de cosa juzgada procesal oponible, siempre y cuando, la haya cumplido conforme a su contenido.

Protección de datos personales

- ✓ Manifiesto que he sido informado sobre la finalidad y tratamiento de datos personales y se me ha comunicado el derecho de solicitar, conocer actualizar y rectificar mis datos personales de conformidad con la ley 1581 de 2013 y demás normas concordantes.
- ✓ Los datos personales recolectados serán utilizados únicamente para el fin establecido en el presente documento.

Recomendaciones para el éxito de sus operaciones

- ✓ REPORTAR PRONOSTICOS Y PROYECCIONES Se realizará de forma periódica y para fechas o temporadas específicas, con el objetivo de no afectar la prestación del servicio, así como la planeación operativa de Servientrega para ajustar las actividades necesarias en el ciclo logístico.
- ✓ 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 número de unidades sobre el valor declarado para determinar el valor por unidad. Si una de las unidades del total del despacho vale proporcionalmente más que las otras unidades, sugerimos generar una remesa terrestre de carga por esta unidad.

Restricciones de contenido

2025.V5

servientrega

Los tipos de contenido y restricciones que se nombran a continuación no podrán ser movilizados teniendo en cuenta lo establecido por la Legislación Colombiana Decreto 1609 de 2002 "Por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de Mercancías peligrosas por carretera" o institución pertinente:

POR SU NATURALEZA

- ✓ Objetos que por su contenido puedan ocasionar daños a los colaboradores o deteriorar los demás envíos.
- ✓ Materiales peligrosos, contaminantes, inflamables o explosivos.
- ✓ Combustibles.
- ✓ Bienes que deban conservarse bajo refrigeración, congelación o calefacción y su conservación sea superior a 24 horas.
- ✓ Gases comprimidos o venenosos.
- ✓ Cilindros de gas.
- ✓ Refrigerantes.
- ✓ Material Radioactivo
- ✓ Sustancias infecciosas, corrosivas o venenosas, materias grasas, polvos colorantes y otras materias similares.
- ✓ Desechos orgánicos y hospitalarios.
- ✓ Oxidantes.
- ✓ Peróxidos orgánicos e industriales.
- ✓ Catalizadores.
- ✓ Pigmentos químicos y plásticos.
- ✓ Pinturas.

POR SU VALOR

- ✓ Metales preciosos en barra o en polvo.
- ✓ Dinero en efectivo y otros objetos de valor, tales como monedas, platino, oro y plata manufacturada o no, billetes representativos de moneda o cualquier otro valor al portador, joyas, piedras finas o cualquier otro objeto precioso.
- ✓ Títulos valores negociables de cualquier naturaleza, cheques en blanco, cheques viajeros.
- ✓ Objetos constitutivos del patrimonio histórico o cultural de Colombia.
- ✓ Antigüedades, obras de arte y demás objetos artísticos.

POR PROHIBICIÓN LEGAL

- ✓ Material orgánico, plantas, opio, marihuana, cocaína, morfina, heroína o cualquier otro tipo de narcóticos o alucinógenos, excepto los envíos con fines médicos o científicos.
- ✓ Químicos peligrosos, materiales industriales óxidos (IMO), inflamables y combustibles.
- ✓ Animales.
- ✓ Armas, municiones y elementos bélicos de toda especie, o cualquier otro objeto de comercio ilícito.
- ✓ Máquinas para acuñar moneda, o esqueletos para billetes de bancos.

POR CONDICIONES DE EMPAQUE Y EMBALAJE

- ✓ Articulos y elementos frágiles que no estén convenientemente protegidos y empacados.
- ✓ No deben recibirse envíos que tengan abierto su empaque o que vengan en mal estado.

POR CONDICIONES DE MANIPULACIÓN

- ✓ Perfiles en aluminio, madera, hierro o plástico.
- ✓ Tuberías en cualquier tipo de material.
- ✓ Maquinaria industrial cuyo peso sea superior a 150 Kg.
- ✓ Lozas de mármol, pedernales y porcelanas.
- ✓ Baldosas y sanitarios.
- ✓ Aglomerados, formica, triplex y dry wall.
- ✓ Fibra óptica.

RESTRICCIÓN PARA CARCELES

- ✓ El envío debe estar empacado en la caja de Servientrega s.a.
- ✓ Realizarse inventario ORIGINAL en el CDS.
- ✓ Tener en cuenta restricciones de fechas y horarios
- ✓ Tener en cuenta restricciones de ciudad o población origen.

MOVILIZACIÓN FUERA DE CONDICIONES

En caso de realizar una movilización fuera de las condiciones pactadas en esta oferta comercial, se aplicará el cobro con tarifas plenas vigentes del año en curso de acuerdo a la correspondiente solución.

ACUERDO ETICO
SIPLAFT / PADM - PTEE - ISO 37001 SGA's

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 línea 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 OCDE. 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.