

Soluciones Integrales

Santiago de Cali, 15 de mayo de 2026

Señor(es)
ALCALDIA DE TIMBIO - CAUCA
TESORERIA TIMBIO - CAUCA
Cali

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,

Jaime Jhoany Ramirez Taborda
Facilitador Comercial
Servientrega S.A.
3175111221
ljaime.ramirez@servientrega.com
www.servientrega.com.co

Firma de aceptación de la oferta
comercial por el cliente

Nombre:

Cédula:

SOLUCIÓN INTEGRAL DOCUMENTOS



Documento Unitario

Documento masivo

4. DOCUMENTO UNITARIO

Servicio especializado de transporte y entrega de documentos a nivel urbano y nacional.				
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	PESO MINIMO		PESO MAXIMO	
	0.1 Kilogramo		2 kilogramo	
	DIMENSIONES MINIMO		DIMENSIONES MAXIMO	
	23 cms ancho x 33 cms largo x 0,5 cm 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	
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		TIEMPOS DE ENTREGA	Normal
	Entrega a Domicilio			Hoy Mismo
	Entrega en Centro de Soluciones			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			
<i>*La implementación requiere previo acuerdo con el cliente.</i>				

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.

5. DOCUMENTO MASIVOS

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.			
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	PESO MINIMO		PESO MAXIMO
	1.0 gramo		250 gramos
	DIMENSIONES MINIMO		DIMENSIONES MAXIMO
	1 cm ancho x 1 cms largo x 1 cms alto		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. Regido bajo ley 1369 de 2009, Resolución 3095/11 CRC.		
FORMAS DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA	Recolección a Domicilio	TIEMPOS DE ENTREGA	Tiempo acordado con el cliente según volúmenes.
	Entrega a Domicilio		
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	LOCAL	CIUDADES CAPITALES	POBLACIONES	ESPECIALES
100 A 500	\$ 5.200	\$ 5.200	\$ 6.500	\$ 10.550
501 A 1.000	\$ 4.950	\$ 4.950	\$ 5.950	\$ 10.550
1.001 A 5.000	\$ 3.850	\$ 3.850	\$ 5.200	\$ 10.550
5.001 A 20.000	\$ 2.300	\$ 2.900	\$ 3.300	\$ 10.550
20.001 A 50.000	\$ 1.700	\$ 1.700	\$ 2.050	\$ 10.550
50.001 A 100.000	\$ 1.400	\$ 1.500	\$ 1.700	\$ 10.550
MAS DE 100.000	\$ 1.350	\$ 1.450	\$ 1.500	\$ 10.550

Estas tarifas pueden tener modificaciones durante el 2025.

TIPOS DE SERVICIOS ADICIONALES 2026	VALOR TARIFA
AGRUPAR HOJAS PARA GRAPADO (POR HOJA)	\$ 42.57
ALISTAMIENTO (EMPAQUE TIPO REGALO)	\$ 446.10
BOLSA 11X14 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y SELLADO)	\$ 297.97
BOLSA 11X22 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y SELLADO)	\$ 359.28
BOLSA 16X22 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y SELLADO)	\$ 359.28
BOLSA 6X12,5 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y SELLADO)	\$ 190.72
BOLSA 9,5X13 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y SELLADO)	\$ 253.69
BOLSA 9X12,5 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y SELLADO)	\$ 253.69
BOLSA 9X13,5 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y SELLADO)	\$ 253.69
BOLSA 9X14 VERDE (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y SELLADO)	\$ 318.41
BOLSA 5X10 (SUMINISTRO, EMBOLSADO Y SELLADO)	\$ 107.10
CARTA PERSONALIZADA, PLEGADA E INSERTA	\$ 85.14
CINTA PEGANTE 18 mm POR METRO (SUMINISTRO)	\$ 85.14
CLASIFICAR ENVIOS POR ID - CIUDAD O CODIGO)	\$ 107.27
EMBOLSADO	\$ 107.27
ENSOBRADO	\$ 42.57
GRAPADO	\$ 20.44
IMPRESIÓN DUPLEX FULL COLOR CON SUMINISTRO DE HOJA	\$ 849.10
IMPRESIÓN DUPLEX FULL COLOR SIN SUMINISTRO DE HOJA	\$ 795.06
IMPRESIÓN DUPLEX VARIABLE CON HOJA	\$ 234.98
IMPRESIÓN DUPLEX VARIABLE SIN HOJA	\$ 148.13
IMPRESIÓN GUIA DOC UNITARIO (PROCESAMIENTO Y PEGADO)	\$ 509.11
IMPRESIÓN SIMPLEX FULL COLOR CON SUMINISTRO DE HOJA	\$ 478.58
IMPRESIÓN SIMPLEX FULL COLOR SIN SUMINISTRO DE HOJA	\$ 424.55
IMPRESIÓN SIMPLEX VARIABLE CON HOJA	\$ 127.70
IMPRESIÓN SIMPLEX VARIABLE SIN HOJA	\$ 85.14
INSERTO PEGADO EN PAGINA ESPECIFICA	\$ 127.70
INSERTO SUELTO EN CUALQUIER PAGINA	\$ 42.57
INSERTO SUELTO EN PAGINA ESPECIFICA	\$ 42.57
MANILA CARTA (SUMINISTRO, ENSOBRADO Y SELLADO)	\$ 318.41
MANILA MEDIA CARTA (SUMINISTRO, ENSOBRADO Y SELLADO)	\$ 274.13
PAQUETEO POR VARIAS REVISTAS (MAXIMO CINCO)	\$ 531.26
PEGADO DE LEABEL- STICKER (SUMINISTRO Y/O PEGADO)	\$ 42.57
PLEGADO	\$ 42.57
SOBRE BLANCO CON VENTANILLA (SUMINISTRO, ENSOBRADO, PEGADO)	\$ 160.06
STICKER (SUMINISTRO, IMPRESIÓN Y PEGADO)	\$ 127.70

- ✓ 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.

E- SOLUCIONES



e-Entrega
e-Masivos

14. 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	\$ 1.750	+ IVA
1.001 a 10.000	\$ 1.300	+ IVA
10.001 a 25.000	\$ 1.200	+ IVA
25.001 a 50.000	\$ 1.150	+ IVA
50.001 a 100.000	\$ 1.050	+ IVA
100.001 a 500.000	\$ 1.000	+ IVA
500.001 a 1.000.000	\$ 950	+ IVA

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

15.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			E-MASIVOS CON ADJUNTO		
RANGO	TARIFA		RANGO	TARIFA	
0 - 49.999	\$	15 + IVA	0 - 49.999	\$	18 + IVA
50.000 - 599.999	\$	14 + IVA	50.000 - 599.999	\$	17 + IVA
600.000 - 9.999.999	\$	11 + IVA	600.000 - 9.999.999	\$	14 + IVA
10.000.000 - MÁS	\$	8 + IVA	10.000.000 - MÁS	\$	11 + IVA

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

*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 30 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 31/12/2026 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 encuentre 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 reportarse 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 debe 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 específica 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 envío 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.

- 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 30 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 encuentre 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

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

- ✓ Artículos 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.