

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO**

---

T.I. CARGO SERVICES S.A.S.  
NIT 900.271.168-5  
VERSIÓN 2.0  
República de Colombia

**Δ AVISO IMPORTANTE – ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES LA ACEPTACIÓN DE CUALQUIER COTIZACIÓN, ORDEN DE SERVICIO, INSTRUCCIÓN DE EMBARQUE, CORREO ELECTRÓNICO O LA ENTREGA FÍSICA DE DOCUMENTOS O MERCANCÍAS A T.I. CARGO SERVICES S.A.S. CONSTITUYE ACEPTACIÓN PLENA, EXPRESA E IRREVOCABLE DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

**CLÁUSULAS DE ESPECIAL ATENCIÓN: Limitación de Responsabilidad (Cláusula 10), Reclamaciones (Cláusula 32) y Prescripción (Cláusula 33).**

**Publicación permanente: sitio web oficial de TI CARGO / sección "Términos y Condiciones" | Versión 2.0**

### **INTRODUCCIÓN Y PARTES**

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Servicio (en adelante "T&C") regulan todas las cotizaciones, órdenes de servicio, instrucciones de embarque, operaciones logísticas y servicios prestados por T.I CARGO SERVICES S.A.S., sociedad comercial legalmente constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 900.271.168-5, con domicilio principal en Bogotá D.C. (en adelante "TI CARGO").

La persona natural o jurídica que solicite, acepte, utilice o se beneficie de cualquier servicio de TI CARGO se denominará en adelante "CLIENTE".

La aceptación de una cotización, orden de servicio, correo electrónico, instrucción escrita o verbal, entrega de documentos o mercancías, utilización de cualquiera de los servicios prestados por TI CARGO, o el inicio de cualquier gestión logística, constituirá aceptación plena, expresa e irrevocable de los presentes T&C por parte del CLIENTE, independientemente de que no los haya firmado físicamente.

El CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado en su integridad los presentes T&C, los cuales se encuentran permanentemente publicados en el sitio web oficial de TI CARGO y son remitidos junto con toda cotización. Estos T&C prevalecerán sobre cualquier orden de compra, instrucción, formato o condición general emitida por el CLIENTE, salvo aceptación expresa y escrita de TI CARGO firmada por su representante legal.

## **1. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS — NO TRANSPORTADOR**

TI CARGO actúa exclusivamente como Agente de Carga Internacional, operador logístico y coordinador logístico de operaciones nacionales e internacionales.

### **△ DECLARACIÓN EXPRESA — NO CARRIER**

TI CARGO NO actúa, en ningún caso, como:

- Transportador efectivo (actual carrier)
- Transportador contractual (contracting carrier)
- Operador de Transporte Multimodal (OTM)
- Comisionista de transporte
- Depositario o custodio permanente de mercancías
- Operador portuario o aeroportuario
- Asegurador
- Autoridad aduanera

Salvo aceptación expresa, escrita y firmada por el Representante Legal de TI CARGO en contrario, la responsabilidad de TI CARGO se limita a la COORDINACIÓN RAZONABLE de los servicios encomendados por el CLIENTE.

La intervención de TI CARGO en la cadena logística no modifica ni amplía su naturaleza de intermediario. En ningún caso podrá el CLIENTE invocar conductas concluyentes, costumbre mercantil o hechos propios para atribuir a TI CARGO una calidad distinta a la de coordinador logístico.

La habilitación de TI CARGO como Agente de Carga Internacional, de conformidad con la normativa colombiana vigente, constituye el marco exclusivo de sus actuaciones y define el alcance de sus obligaciones.

## **2. FACULTADES OTORGADAS POR EL CLIENTE**

El CLIENTE faculta expresa e irrevocablemente a TI CARGO para actuar en su nombre y representación ante aerolíneas, navieras, transportadores terrestres, depósitos, operadores logísticos, operadores portuarios, operadores aeroportuarios, agentes de aduana, aseguradoras, autoridades administrativas, agentes internacionales, consolidadores, desconsolidadores y demás terceros vinculados a la cadena logística.

TI CARGO podrá seleccionar y contratar libremente dichos terceros conforme a criterios operativos y comerciales razonables, sin requerir autorización adicional del CLIENTE para cada selección.

Las facultades en materia aduanera se ejercerán a través de agentes de aduana debidamente habilitados por la DIAN, conforme al Decreto 1165 de 2019, la Resolución 46 de 2019 y demás normas DIAN vigentes aplicables. TI CARGO actuará exclusivamente como coordinador logístico y en ningún caso como declarante directo ante la DIAN, salvo que en el caso concreto

cuenta con la habilitación vigente correspondiente y así lo acuerde expresamente con el CLIENTE por escrito.

### **3. OBLIGACIONES Y GARANTÍAS DEL CLIENTE**

El CLIENTE garantiza de manera expresa, irrevocable y vinculante:

- La exactitud, integridad y veracidad de toda la información suministrada a TI CARGO, incluyendo descripción de mercancía, peso, volumen, valor, origen, destino, clasificación arancelaria y documentos adjuntos.
- Que las mercancías son de lícito comercio y cuentan con origen lícito comprobable.
- Que cuenta con todas las licencias, permisos, vistos buenos y autorizaciones requeridas para la importación, exportación o tránsito de las mercancías.
- Que las mercancías cumplen con las normas aplicables de DIAN, ICA, INVIMA, Policía Antinarcóticos, POLFA y demás autoridades competentes.
- Que la carga no contiene mercancías prohibidas, restringidas, contaminadas o peligrosas no declaradas.
- Que el embalaje, etiquetado, marcado y estiba son adecuados para el modo de transporte utilizado.
- Que la información suministrada en plataformas digitales o sistemas de TI CARGO es exacta y completa. TI CARGO no verificará ni validará los datos ingresados directamente por el CLIENTE en dichos sistemas.

El CLIENTE responderá integralmente por cualquier multa, sanción, aprehensión, decomiso, investigación, perjuicio, gasto, honorario o reclamación derivada de información incorrecta, incompleta o falsa, sin perjuicio de la indemnidad establecida en la Cláusula 34.

### **4. DOCUMENTOS, INSTRUCCIONES Y ERRORES DEL CLIENTE**

Toda instrucción de embarque deberá ser suministrada de forma clara, completa y oportuna. TI CARGO procesará las instrucciones tal como sean recibidas del CLIENTE, sin obligación de verificar su exactitud.

TI CARGO no será responsable por errores derivados de instrucciones incompletas, contradictorias, ambiguas o tardías.

Cualquier error, omisión o inexactitud en la información proporcionada por el CLIENTE que genere costos de corrección documental, enmiendas de conocimiento de embarque (B/L amendment), notas de corrección aérea (AWB amendment), penalidades de aerolínea o naviera, procesos de reliquidación aduanera o cualquier otro gasto adicional, será asumido íntegramente por el CLIENTE sin derecho a reembolso ni compensación.

Las instrucciones enviadas por correo electrónico, WhatsApp, plataformas digitales o cualquier medio electrónico se considerarán válidas y vinculantes. TI CARGO podrá actuar sobre ellas sin requerir confirmación adicional.

### **5. CUMPLIMIENTO NORMATIVO, SARLAFT Y SANCIONES INTERNACIONALES**

El CLIENTE declara y garantiza que: (i) sus recursos provienen de actividades lícitas; (ii) no se encuentra incluido en listas restrictivas nacionales o internacionales (OFAC, ONU, UE, GAFI ni equivalentes); (iii) cumple normas de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo; (iv) cumple normas anticorrupción y antisoborno; y (v) cumple normas de control de exportaciones y sanciones internacionales aplicables.

TI CARGO podrá rechazar, suspender o cancelar operaciones sin previo aviso cuando, a su juicio razonable, existan riesgos regulatorios, reputacionales, financieros o de cumplimiento, sin que ello genere responsabilidad de ninguna naturaleza a su cargo.

## **6. CLASIFICACIÓN ARANCELARIA, PERMISOS Y VISTOS BUENOS**

La clasificación arancelaria, descripción técnica, permisos, licencias y vistos buenos serán responsabilidad exclusiva del CLIENTE. TI CARGO no presta servicios de asesoría jurídica, tributaria, cambiaria ni aduanera. Ninguna comunicación, cotización, instrucción operativa ni correo electrónico de TI CARGO constituye asesoría legal o aduanera.

Cuando TI CARGO ofrezca servicios de coordinación o apoyo en gestión aduanera, dicha labor se prestará en calidad de coordinador logístico y no como agente de aduana habilitado, salvo que así se acuerde expresamente y por escrito. En consecuencia, TI CARGO no asume las obligaciones ni responsabilidades propias de un agente de aduana ante la DIAN. TI CARGO no será responsable por errores de clasificación, restricciones de importación o exportación, vistos buenos faltantes, licencias insuficientes, contingencias aduaneras, diferencias tributarias, sanciones ni decomisos derivados de la clasificación o documentación suministrada por el CLIENTE.

## **7. EMBALAJE**

El CLIENTE será exclusivamente responsable de garantizar que el embalaje utilizado sea adecuado para transporte nacional e internacional, incluyendo condiciones de manipulación, apilamiento, humedad y temperatura. Los embalajes de madera deberán cumplir con la Norma Internacional NIMF-15 y demás regulaciones fitosanitarias aplicables.

TI CARGO no será responsable por daños derivados de embalaje insuficiente o defectuoso, mala estiba, ausencia de etiquetado, oxidación, humedad, vicio propio de la mercancía o deterioro natural.

## **8. MERCANCÍAS PELIGROSAS**

El CLIENTE será el único responsable de la correcta clasificación, declaración, embalaje, etiquetado y documentación de mercancías peligrosas conforme a normas IATA, IMDG, IMO, ICAO y demás regulación aplicable. El CLIENTE responderá por todos los daños, sanciones, gastos y reclamaciones derivados de mercancías peligrosas mal declaradas o incorrectamente embaladas.

TI CARGO podrá rechazar mercancías peligrosas en cualquier momento y sin necesidad de justificación, sin que ello genere obligación de indemnización alguna a favor del CLIENTE.

## **9. SEGURO DE MERCANCÍAS**

Las mercancías viajarán por cuenta y riesgo exclusivo del CLIENTE. TI CARGO únicamente gestionará la contratación de seguros cuando exista instrucción expresa y escrita previa al despacho. La obligación de TI CARGO se limitará exclusivamente a transmitir la solicitud a la aseguradora; TI CARGO no garantiza cobertura total ni suficiente, ni la aceptación o pago de reclamaciones.

Los deducibles, infraseguros y exclusiones serán asumidos íntegramente por el CLIENTE. En caso de que TI CARGO reciba instrucción expresa de contratar seguro y, por causas imputables a

TI CARGO, no lo gestione, la responsabilidad máxima de TI CARGO se limitará al valor de la prima no contratada, sin que en ningún caso TI CARGO asuma la posición de asegurador ni responda por el valor asegurado.

## **10. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

### **△ CLÁUSULA DE ESPECIAL ATENCIÓN — LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD**

La responsabilidad total y máxima de TI CARGO, por cualquier concepto y causa, no excederá el MENOR VALOR entre:

- (a) El equivalente en pesos colombianos de DOS (2) Derechos Especiales de Giro (DEG/SDR) por kilogramo bruto de mercancía afectada, según cotización del FMI al día de la reclamación;
- (b) El valor efectivamente facturado por TI CARGO en la operación específica objeto de reclamación; o
- (c) El límite de responsabilidad reconocido por el tercero efectivamente responsable (aerolínea, naviera, transportador, depósito).

Esta limitación aplicará incluso en caso de culpa leve. No aplicará en caso de dolo o culpa grave debidamente probados e imputables directamente a TI CARGO, conforme al artículo 63 del Código Civil colombiano.

En ningún caso TI CARGO responderá por los siguientes conceptos, los cuales quedan expresamente excluidos:

- Daños indirectos, consecuenciales, especiales o punitivos, lucro cesante o pérdida de oportunidad.
- Pérdida de mercado, clientes, oportunidades comerciales o contratos.
- Daño reputacional o pérdida de imagen.
- Multas, sanciones, penalidades o actuaciones de autoridades.
- Demoras, almacenajes, demurrage y detention.
- Diferencias cambiarias o pérdidas tributarias.
- Decomisos, destrucciones o inmovilizaciones por autoridad competente.
- Pérdidas derivadas de actos u omisiones de transportadores, navieras, aerolíneas, agentes internacionales, depósitos u operadores logísticos independientes.

## **11. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD**

TI CARGO no será responsable por pérdidas, daños o retrasos derivados de: fuerza mayor, caso fortuito, guerra, terrorismo, huelgas, disturbios, bloqueos, pandemias, epidemias, incendios, desastres naturales, congestión portuaria o aeroportuaria, falta de espacio, sobreventa de cupos,

inspecciones, actos de autoridades, restricciones gubernamentales, ciberataques, fraude electrónico de terceros, o actos u omisiones de terceros independientes de TI CARGO.

## **12. TIEMPOS DE TRÁNSITO**

Los tiempos de tránsito son meramente estimados y no constituyen garantía contractual ni obligación de resultado. TI CARGO no será responsable por retrasos derivados de cancelaciones, reprogramaciones, congestión, inspecciones o situaciones operativas de transportadores o autoridades.

## **13. CUPOS Y RESERVAS**

Toda reserva estará sujeta a disponibilidad de espacio por parte de aerolíneas, navieras o transportadores. En transporte aéreo existirá prioridad para equipaje de pasajeros, carga perecedera, animales vivos y carga prioritaria definida por el transportador. TI CARGO no garantiza la obtención ni el mantenimiento de cupos o reservas.

## **14. CONEXIONES**

Las conexiones y tránsitos internacionales estarán sujetos a autorizaciones aduaneras, disponibilidad operativa, días hábiles en los países de tránsito, restricciones del transportador y congestión de carga. TI CARGO no garantizará conexiones específicas ni la continuidad de itinerarios.

## **15. FLETE MUERTO**

Cuando el CLIENTE solicite recogida local y posteriormente cancele el servicio, una vez el vehículo haya sido despachado o haya arribado al punto de cargue, se generará cobro de flete muerto y demás costos asociados, los cuales serán facturados al CLIENTE sin deducción alguna.

## **16. DEMURRAGE, DETENTION Y SOBRECOSTOS PORTUARIOS**

El CLIENTE es responsable exclusivo de todos los costos por demurrage (sobrestadía de contenedor en puerto) y detention (retención de equipo fuera de puerto) generados por causas imputables al CLIENTE, incluyendo demoras en nacionalización, falta de documentos, ausencia de instrucciones o incumplimiento de plazos.

TI CARGO informará al CLIENTE sobre el inicio del cómputo de demurrage o detention cuando tenga conocimiento de ello; sin embargo, la responsabilidad del CLIENTE por dichos costos surgirá desde el primer día de incurrimiento, con independencia de la fecha de notificación.

TI CARGO podrá anticipar o garantizar el pago de demurrage o detention ante terceros cuando sea operativamente necesario, y posteriormente refacturar dichos costos al CLIENTE, quien se obliga a reembolsarlos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la presentación de la factura.

## **17. GASTOS DE TERCEROS**

Todos los gastos de terceros no incluidos expresamente en la cotización inicial serán facturados adicionalmente al CLIENTE, incluyendo, entre otros: inspecciones, movimientos portuarios o aeroportuarios, almacenajes, demurrage, detention, escáner, aforos, recargos portuarios, gastos

bancarios, gastos extraordinarios, enmiendas documentales, recobros de terceros, y todos los demás costos que puedan incurrir en el desarrollo de las operaciones contratadas.

#### **18. RECOBROS Y AJUSTES POSTERIORES**

El CLIENTE acepta expresamente que TI CARGO podrá refacturar costos, diferencias o ajustes cobrados con posterioridad por transportadores, navieras, aerolíneas, autoridades, agentes, depósitos, operadores logísticos o terceros intervinientes, sin importar el tiempo transcurrido entre la operación original y el recobro, siempre que dichos cargos provengan de terceros y sean debidamente soportados.

#### **19. PESO Y VOLUMEN**

La liquidación de los servicios se realizará con base en el mayor valor entre peso real y peso volumétrico, conforme a los estándares del transportador utilizado. Si existen diferencias entre la información suministrada y las características reales de la mercancía, el CLIENTE asumirá todos los costos adicionales derivados de dicha diferencia.

#### **20. INVENTARIOS Y APERTURA DE BULTOS**

TI CARGO no realizará apertura de piezas, conteo físico ni inventarios salvo instrucción expresa del CLIENTE. Todos los costos derivados de apertura, inspección, reempaque o inventario serán asumidos por el CLIENTE.

#### **21. INSPECCIONES Y ACTUACIONES DE AUTORIDADES**

Todos los costos derivados de actuaciones de DIAN, ICA, INVIMA, POLFA, Policía Antinarcóticos, autoridades portuarias, autoridades aeroportuarias, y cualquier entidad de control, incluyendo inspecciones físicas, escáner, aforos, inmovilizaciones, decomisos, destrucciones, traslados y almacenajes, serán asumidos exclusivamente por el CLIENTE. TI CARGO no será responsable por retrasos ni perjuicios derivados de dichas actuaciones.

#### **22. ANTINARCÓTICOS, SEGURIDAD Y CONTAMINACIÓN DE CARGA**

El CLIENTE garantiza de manera expresa e irrevocable que las mercancías entregadas a TI CARGO no contienen narcóticos, sustancias prohibidas, contrabando ni elementos ilícitos de ninguna naturaleza. El CLIENTE autoriza inspecciones físicas, escáneres, revisiones no intrusivas y controles de seguridad cuando sean requeridos por autoridades o protocolos logísticos.

En caso de contaminación de carga con sustancias ilícitas, el CLIENTE asumirá la totalidad de los costos, sanciones, honorarios legales y perjuicios de cualquier naturaleza que se deriven, incluyendo los que afecten a TI CARGO, transportadores, navieras, aerolíneas u operadores logísticos involucrados.

#### **23. AGENTES EN EL EXTERIOR Y SUBCONTRATISTAS**

TI CARGO podrá subcontratar total o parcialmente cualquier servicio sin necesidad de autorización adicional del CLIENTE, incluyendo la delegación a agentes internacionales, corresponsales o socios logísticos en el exterior.

TI CARGO no será responsable por actos, omisiones, insolvencia, fraude, incumplimiento,

quiebra ni cualquier conducta de agentes internacionales o subcontratistas independientes. La responsabilidad por sus actuaciones recaerá exclusivamente en dichos terceros conforme a la legislación aplicable en cada jurisdicción.

TI CARGO actuará como mandatario del CLIENTE para la contratación de dichos servicios, y las condiciones de terceros se incorporarán a la operación sin que TI CARGO garantice su contenido. La aceptación de los presentes T&C por parte del CLIENTE constituye título suficiente del mandato otorgado a TI CARGO, sin que se requiera documento adicional o poder especial para cada operación, salvo exigencia expresa de autoridad competente.

#### **24. FACTURACIÓN Y TASA DE CAMBIO**

Las facturas podrán emitirse en COP o USD. Cuando el flete u otro servicio sea cotizado en una moneda distinta al Peso Colombiano (COP), la liquidación se realizará aplicando la Tasa Representativa del Mercado (TRM) oficialmente vigente al día hábil anterior a la fecha de emisión de la factura, incrementada en un uno punto cincuenta por ciento (1,50%), o con un recargo mínimo de sesenta dólares de los Estados Unidos (USD 60) adicionales por operación, aplicando siempre la opción que resulte mayor. En ningún caso se utilizará una tasa de cambio inferior a la TRM oficialmente vigente. Este mecanismo de liquidación compensa los costos bancarios, de conversión y de riesgo cambiario asumidos por TI CARGO.

TI CARGO podrá aplicar Currency Adjustment Factor (CAF), ajustes cambiarios, recargos financieros, costos bancarios y diferencias TRM, los cuales serán informados al CLIENTE en la factura correspondiente.

#### **25. PLAZOS DE PAGO**

Salvo acuerdo escrito diferente, el plazo máximo de pago será de treinta (30) días calendario contados desde la fecha de emisión de la factura. TI CARGO podrá exigir pagos anticipados, depósitos, garantías, pagos inmediatos o liberación contra pago, como condición para el inicio o continuación de los servicios.

TI CARGO podrá exigir la constitución de depósitos en garantía, cartas de crédito stand-by, fianzas o cualquier otra garantía conforme al perfil de riesgo del CLIENTE. La negativa del CLIENTE a constituir dichas garantías facultará a TI CARGO para suspender o cancelar los servicios sin responsabilidad alguna.

#### **26. MORA**

El incumplimiento en el pago generará intereses moratorios a la máxima tasa legal permitida en Colombia, liquidados desde el primer día de vencimiento de la obligación. El CLIENTE asumirá todos los gastos de cobranza judicial o extrajudicial, incluidos honorarios de abogados, costas procesales y gastos de gestión de cobro.

#### **27. LIBERACIÓN DE DOCUMENTOS Y CARGA**

TI CARGO podrá abstenerse de liberar documentos, mercancías, instrucciones, originales, entregas o liberaciones, mientras existan obligaciones vencidas del CLIENTE con TI CARGO. Este derecho podrá ejercerse con independencia de si dichas obligaciones corresponden a la operación específica objeto de retención, siempre que la mercancía retenida sea de titularidad o responsabilidad del CLIENTE contratante. En operaciones con conocimiento de embarque nominativo a favor de tercero o con garantías reales constituidas sobre la mercancía, TI CARGO evaluará el ejercicio de este derecho conforme a las circunstancias específicas de cada caso.

## **28. DERECHO DE RETENCIÓN**

TI CARGO tendrá derecho de retención sobre mercancías, documentos y valores bajo su control hasta el pago total de todas las obligaciones pendientes del CLIENTE. Este derecho se ejercerá exclusivamente sobre mercancías cuya titularidad o custodia corresponda al CLIENTE contratante, y respecto de obligaciones directamente vinculadas a operaciones de dicho CLIENTE.

TI CARGO comunicará al CLIENTE por escrito el ejercicio de este derecho, otorgando un plazo de cinco (5) días hábiles para regularizar las obligaciones pendientes. Transcurrido dicho plazo sin regularización, TI CARGO podrá proceder conforme a lo establecido en la Cláusula 29.

## **29. ABANDONO Y DISPOSICIÓN DE MERCANCÍAS**

Cuando el CLIENTE no retire mercancías, abandone la operación, no suministre instrucciones o incumpla obligaciones de pago, TI CARGO podrá, previa comunicación escrita al CLIENTE con cinco (5) días hábiles de antelación enviada a su último correo electrónico registrado:

- Almacenar la mercancía en depósito habilitado por cuenta y riesgo del CLIENTE.
- Devolver la mercancía al origen por cuenta del CLIENTE.
- Solicitar ante autoridad competente la declaratoria de abandono.
- Proceder conforme a los artículos 981 y siguientes del Código de Comercio colombiano.
- Entregar la mercancía a la autoridad aduanera competente.

La facultad de disposición o venta directa de mercancía solo procederá cuando exista autorización judicial o normativa expresa. Todos los costos, gastos y perjuicios derivados del abandono serán asumidos íntegramente por el CLIENTE.

## **30. FRAUDE BANCARIO Y CIBERSEGURIDAD**

El CLIENTE será responsable de verificar directamente con TI CARGO, mediante comunicación telefónica con funcionario identificado, cualquier cambio de cuentas bancarias o instrucciones de pago recibidas por correo electrónico, WhatsApp o cualquier otro medio digital. TI CARGO no será responsable por pagos realizados a cuentas fraudulentas derivadas de interceptación de correos electrónicos (BEC — Business Email Compromise), spoofing, fraude electrónico, suplantación de identidad o ciberataques. El CLIENTE asume el riesgo íntegro de dichas contingencias y deberá verificar siempre la autenticidad de las instrucciones bancarias recibidas.

## **31. INSPECCIÓN AL MOMENTO DE LA ENTREGA**

EL CLIENTE O SU DESTINATARIO DESIGNADO DEBERÁ INSPECCIONAR VISIBILMENTE LA MERCANCÍA EN EL MOMENTO DE LA ENTREGA. La suscripción de cualquier documento de entrega sin reservas expresas y detalladas sobre el estado de la mercancía constituirá aceptación plena de su buen estado y conformidad.

Las reservas genéricas ("pendiente de revisión", "sujeto a verificación" o similares) no suspenden la obligación de reclamación dentro del plazo establecido en la Cláusula 32, y no serán admitidas como reserva válida salvo que se detalle específicamente la naturaleza del daño observado.

### **32. RECLAMACIONES**

**Δ CLÁUSULA DE ESPECIAL ATENCIÓN — PLAZO PARA RECLAMAR: 72 HORAS**  
TODA RECLAMACIÓN DEBERÁ PRESENTARSE POR ESCRITO DENTRO DE LAS SETENTA Y DOS (72) HORAS SIGUIENTES A LA ENTREGA DE LA MERCANCÍA O A SU PUESTA A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE O DESTINATARIO DESIGNADO, LO QUE OCURRA PRIMERO.

LA AUSENCIA DE RECLAMACIÓN DENTRO DE DICHO TÉRMINO CONSTITUIRÁ ACEPTACIÓN PLENA E IRREVOCABLE DEL SERVICIO Y DEL ESTADO DE LA CARGA, SIN QUE PROCEDA RECLAMACIÓN ALGUNA CON POSTERIORIDAD.

La reclamación deberá incluir: descripción detallada del daño o novedad, soporte fotográfico, documentos de entrega con reservas expresas y valoración del perjuicio. La presentación de reclamaciones no suspende la obligación de pago de facturas vencidas. Ninguna reclamación será procesada mientras existan facturas vencidas del CLIENTE.

### **33. PRESCRIPCIÓN**

**Δ CLÁUSULA DE ESPECIAL ATENCIÓN — PRESCRIPCIÓN: 9 MESES**  
CUALQUIER ACCIÓN O RECLAMACIÓN CONTRA TI CARGO PRESCRIBIRÁ EN UN TÉRMINO MÁXIMO DE NUEVE (9) MESES CONTADOS DESDE LA FECHA DE OCURRENCIA DEL HECHO QUE ORIGINE LA RECLAMACIÓN O DESDE LA FECHA DE ENTREGA DE LA MERCANCÍA, LO QUE OCURRA PRIMERO.

VENCIDO DICHO TÉRMINO, TI CARGO PODRÁ ALEGAR LA PRESCRIPCIÓN CONTRACTUAL O LIMITACIÓN TEMPORAL CONVENCIONAL DE RECLAMACIONES, SEGÚN CORRESPONDA, COMO EXCEPCIÓN DE FONDO.

### **34. INDEMNIDAD**

El CLIENTE mantendrá indemne, defenderá y liberará a TI CARGO, sus socios, directores, empleados, agentes y subcontratistas de cualquier reclamación, sanción, multa, investigación, perjuicio, gasto, honorario, actuación administrativa o judicial derivada de: información incorrecta o falsa suministrada por el CLIENTE; incumplimientos normativos del CLIENTE; naturaleza o calidad de la mercancía; actuaciones de autoridades nacionales o extranjeras; reclamaciones de terceros vinculadas a la mercancía del CLIENTE; contaminación; mercancía peligrosa no declarada; e incumplimientos en general atribuibles al CLIENTE.

### **35. FUERZA MAYOR**

TI CARGO quedará exonerado de responsabilidad por hechos constitutivos de fuerza mayor o

caso fortuito conforme a los artículos 64 y 1616 del Código Civil colombiano. TI CARGO podrá invocar la existencia de fuerza mayor o caso fortuito cuando, a su juicio razonable, se configuren los elementos legales correspondientes, sin perjuicio de su revisión judicial o arbitral.

### **36. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El CLIENTE autoriza a TI CARGO para recolectar, almacenar, procesar y transmitir información personal y comercial conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, incluyendo la transmisión a terceros vinculados a la cadena logística cuando sea necesario para la ejecución de los servicios.

### **37. CONFIDENCIALIDAD**

TI CARGO podrá compartir información operativa y documental con terceros vinculados a la cadena logística cuando sea necesario para la ejecución de los servicios. El CLIENTE acepta dicha compartición como condición inherente a la operación logística internacional.

### **38. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS**

Toda comunicación electrónica enviada desde o hacia TI CARGO se presumirá válida, auténtica y vinculante salvo prueba en contrario. El CLIENTE es responsable de mantener actualizada su dirección de correo electrónico registrada ante TI CARGO, y TI CARGO no será responsable por comunicaciones no recibidas por causas imputables al CLIENTE.

### **39. VIGENCIA DE COTIZACIONES**

Salvo indicación expresa en contrario incorporada en el documento de cotización, toda cotización emitida por TI CARGO tendrá una vigencia máxima de tres (3) días calendario contados desde su fecha de emisión. Vencido dicho plazo, la cotización perderá automáticamente su validez sin necesidad de comunicación adicional.

Las cotizaciones están sujetas a modificación o revocación en cualquier momento antes de su aceptación formal por el CLIENTE, por razón de cambios en tarifas de navieras, aerolíneas o transportadores, variaciones en recargos (GRI, CAF, BAF, EBS, Peak Season Surcharge, War Risk Surcharge, Security Surcharge u otros), disponibilidad de espacio, fluctuaciones cambiarias, variaciones en combustible o cualquier otra condición operativa o comercial de terceros.

La aceptación de una cotización no constituye reserva confirmada de espacio ni garantía de tarifas, salvo confirmación expresa y escrita de TI CARGO emitida después de la aceptación.

### **40. NO GARANTÍA DE RESULTADO ADUANERO**

TI CARGO no garantiza resultados aduaneros de ninguna naturaleza. En consecuencia, TI CARGO no asume responsabilidad por:

- La aprobación, aceptación o levante de declaraciones de importación o exportación por parte de la DIAN o cualquier autoridad aduanera.
- La aceptación de valores en aduana, precios declarados, métodos de valoración o criterios de transacción empleados por el CLIENTE.
- La clasificación arancelaria asignada o aceptada por la autoridad competente.
- Autorizaciones, vistos buenos, registros o licencias de entidades como ICA, INVIMA, Ministerio de Comercio, Superintendencia de Industria y Comercio u otras.
- Reliquidaciones, glosas, aprehensiones, decomisos o sanciones derivadas de criterios de la DIAN u otras autoridades aduaneras nacionales o extranjeras.

- Demoras en levante, inspecciones selectivas, canales de riesgo o cualquier actuación discrecional de la autoridad aduanera.

Ninguna comunicación, concepto, orientación operativa ni correo electrónico de TI CARGO constituye asesoría aduanera vinculante ni garantía de resultado ante la autoridad competente. El CLIENTE es el único responsable de las decisiones relacionadas con la clasificación, valoración y cumplimiento de requisitos aduaneros de sus mercancías.

#### **41. COMPLIANCE, SANCIONES INTERNACIONALES Y BLOQUEOS BANCARIOS**

TI CARGO podrá suspender, retener, diferir o cancelar cualquier operación, liberación de documentos, instrucción de pago o servicio en curso, sin responsabilidad alguna, cuando:

- Existan instrucciones, directrices o alertas de entidades bancarias, corresponsales financieros o redes de pagos internacionales que restrinjan, congelen o bloqueen transacciones vinculadas a la operación.
- La operación involucre contrapartes, rutas, mercancías, divisas o jurisdicciones sujetas a sanciones de OFAC (Office of Foreign Assets Control), ONU, Unión Europea, GAFI u organismos equivalentes.
- TI CARGO deba completar procesos de debida diligencia (KYC — Know Your Customer), validación de contrapartes, o cualquier proceso de compliance exigido por su banco o por normativa aplicable.
- Existan sospechas razonables de lavado de activos, financiación del terrorismo, evasión de sanciones o cualquier conducta que pueda comprometer el cumplimiento normativo de TI CARGO o de sus entidades financieras vinculadas.

Durante el período de suspensión por causas de compliance o bloqueo bancario, TI CARGO no incurrirá en responsabilidad por demoras, almacenajes, demurrage, detention, pérdidas comerciales ni perjuicio de ninguna naturaleza que se derive para el CLIENTE. Los costos adicionales generados durante dicho período serán asumidos íntegramente por el CLIENTE. TI CARGO no estará obligada a revelar al CLIENTE las razones específicas de una suspensión por compliance cuando dicha revelación pueda comprometer investigaciones en curso, obligaciones de confidencialidad bancaria o exigencias regulatorias aplicables.

#### **42. RÉGIMEN APLICABLE — CLIENTES EMPRESARIALES**

Los presentes T&C están diseñados para regular relaciones entre empresas (B2B). Si el CLIENTE actúa como consumidor final en los términos de la Ley 1480 de 2011, los derechos irrenunciables reconocidos por dicha norma prevalecerán sobre las disposiciones contractuales que los contravengan. En tal caso, TI CARGO aplicará el régimen más favorable al consumidor en lo estrictamente no pactado.

#### **43. NO RENUNCIA**

La tolerancia o falta de ejercicio de cualquier derecho por parte de TI CARGO no constituirá renuncia a dicho derecho, ni creará precedente, costumbre ni expectativa legítima alguna a favor del CLIENTE.

#### **44. MODIFICACIONES**

Ninguna modificación a los presentes T&C tendrá validez salvo aceptación expresa y escrita de TI CARGO firmada por su representante legal. Las comunicaciones verbales, WhatsApp o correo electrónico no modificarán estos T&C salvo confirmación escrita formal de TI CARGO mediante documento físico o firma electrónica certificada.

#### **45. INDEPENDENCIA DE LAS CLÁUSULAS**

La nulidad o invalidez de cualquiera de las disposiciones aquí contenidas no afectará la validez de las demás cláusulas, las cuales mantendrán plena vigencia y eficacia.

#### **46. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Los presentes T&C se regirán por las leyes de la República de Colombia.

Toda controversia será sometida a la jurisdicción ordinaria colombiana, con competencia territorial en Bogotá D.C., salvo que TI CARGO y el CLIENTE pacten de manera expresa y por escrito someter la controversia a tribunal de arbitramento administrado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, el cual decidirá en derecho y estará integrado por un (1) árbitro.

#### **47. VIGENCIA Y VERSIONES**

Los presentes T&C entrarán en vigencia desde su publicación y permanecerán aplicables a todas las operaciones contratadas con TI CARGO, incluso cuando no sean reproducidos físicamente en cada cotización, factura, orden de servicio o documento operativo.

TI CARGO podrá modificar los presentes T&C en cualquier momento, notificando al CLIENTE con un mínimo de diez (10) días calendario de anticipación mediante publicación en su sitio web y correo electrónico a la dirección registrada. La continuación de operaciones después de la fecha de entrada en vigencia de la nueva versión constituirá aceptación de los T&C modificados.

Version Mayo 2026

Revisión integral: DEG/SDR, demurrage, agentes exterior, antifraude bancario, inspección entrega, jurisdicción. Adición cláusulas: vigencia cotizaciones, no garantía aduanera, compliance/OFAC/KYC.

Gerencia General

T.I. CARGO SERVICES S.A.S. — NIT 900.271.168-5

Bogotá D.C., República de Colombia

sitio web oficial de TI CARGO | Versión 2.0