

TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE PAQUETERÍA

PAQUETEX

Versión: 1.0

Última Actualización: Noviembre 2025

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Identificación del Servicio

- **Nombre Comercial:** PAQUETEX
- **Razón Social:** PAPYRUS SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S.
- **NIT:** 901210008
- **Dirección:** Cra. 91 #54-120, Local 12 - El Club Apartamentos
- **Ciudad:** Cartagena, Colombia
- **Teléfono:** (333) 400-4007
- **Email:** paquetex@papyrus.com.co
- **Sitio Web:** <https://paquetex.papyrus.com.co>

1.2 Objeto del Servicio

PAQUETEX ofrece servicios de recepción, almacenamiento temporal, custodia y entrega de paquetes y encomiendas para los residentes y usuarios del Edificios y conjuntos residenciales. El servicio incluye notificaciones automáticas por SMS, E-mail, Whatsapp y seguimiento en línea del estado de los envíos.

1.3 Aceptación de Términos

Al utilizar nuestros servicios, el usuario acepta de manera expresa e inequívoca todos los términos y condiciones aquí establecidos. Si no está de acuerdo con alguno de estos términos, le solicitamos no hacer uso del servicio.

2. DEFINICIONES

Para efectos de estos términos y condiciones, se entenderá por:

- **Usuario/Cliente:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de PAQUETEX.
- **Paquete:** Cualquier envío, encomienda, caja, bolsa, sobre o mercancía que sea recibida por PAQUETEX para su custodia y posterior entrega al destinatario.
- **Código de Seguimiento o Código de Consulta:** Identificador único de 4 caracteres alfanuméricos

generado automáticamente por el sistema para cada paquete.

- **Número de Guía:** Código de rastreo proporcionado por la empresa transportadora (Servientrega, Coordinadora, Envía, etc.).
- **Anuncio:** Registro inicial del paquete por parte del cliente en el sistema, esto previo a la recepción del mismo.
- **Recepción:** Proceso de verificación, fotografía y almacenamiento del paquete.
- **Entrega:** Acto mediante el cual el paquete es entregado físicamente al destinatario o persona autorizada que tenga el Código de Seguimiento o Código de Consulta.
- **Almacenamiento o Bodegaje:** Custodia temporal del paquete en nuestras instalaciones.
- **Día Hábil:** Días de lunes a viernes, excluyendo días festivos nacionales y locales.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1 Servicios Incluidos

El servicio de PAQUETEX comprende:

1. Recepción de Paquetes:

- Recepción de paquetes de todas las empresas transportadoras
- Verificación del estado físico del paquete al momento de la recepción
- Registro fotográfico del paquete
- Registro en el sistema con generación de código de seguimiento único

2. Notificaciones Automáticas:

- Mensaje de anuncio cuando el paquete llega
- Mensaje de confirmación cuando el paquete es recibido y procesado
- Mensaje de entrega cuando el paquete es recogido
- Notificaciones de cambios de estado importantes

3. Almacenamiento Seguro:

- Custodia en área protegida con acceso controlado
- Organización por código de posición física
- Registro de entrada y salida

4. Seguimiento en Línea:

- Consulta del estado del paquete 24/7
- Visualización del historial completo
- Acceso a fotografías del paquete
- Formulario de consultas

5. Entrega al Destinatario:

- Verificación de código de consulta o identidad del destinatario
- Cobro de tarifas aplicables
- Confirmación de entrega

3.2 Tipos de Paquetes Aceptados

3.2.1 Paquete Normal:

- Dimensiones estándar (hasta 30cm x 30cm x 30cm)
- Peso inferior a 5 kg
- Contenido no frágil ni peligroso
- **Tarifa:** \$1,500 COP

3.2.2 Paquete Extra Dimensionado:

- Dimensiones superiores a las del paquete normal
- Peso superior a 5 kg
- Requiere manejo especial
- **Tarifa:** \$2,000 COP

3.3 Paquetes NO Aceptados

PAQUETEX se reserva el derecho de rechazar la recepción de:

- Sustancias peligrosas, inflamables, explosivas o tóxicas
- Armas de fuego, municiones o material bélico
- Drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas
- Animales vivos
- Alimentos perecederos sin empaque adecuado
- Materiales biológicos o médicos sin autorización
- Dinero en efectivo, joyas o valores negociables
- Documentos legales con valor probatorio
- Cualquier artículo cuya posesión o transporte sea ilegal

4. TARIFAS Y FORMA DE PAGO

4.1 Estructura de Tarifas

4.1.1 Tarifa Base de Recepción y Entrega:

- Paquete Normal: **\$1,500 COP**
- Paquete Extra Dimensionado: **\$2,000 COP**

4.1.2 Tarifa de Almacenamiento:

- **\$1,000 COP por cada día adicional** después del primer día de recepción
- El primer día de almacenamiento está incluido en la tarifa base
- El cálculo de días se realiza en períodos de 24 horas después de la hora de recepción

4.1.3 Ejemplo de Cálculo:

Paquete Normal recibido el Lunes a las 10:00 AM
Recogido el Jueves a las 10:00 AM

Tarifa Base: \$1,500 COP
Almacenamiento (2 días): \$2,000 COP
TOTAL A PAGAR: \$3,500 COP

4.2 Forma de Pago

El pago se realiza **al momento de recoger el paquete**. Aceptamos:

- **Efectivo:** Pago en moneda legal colombiana
- **Transferencia Electrónica:** Nequi, Daviplata, Bancolombia
- **Transferencia Bancaria:** A cuenta indicada por el personal

No se aceptan:

- Tarjetas de crédito o débito
- Cheques
- Pagos en moneda extranjera

4.3 Política de Actualización de Tarifas

PAQUETEX se reserva el derecho de modificar las tarifas con previo aviso de **15 días calendario** a través de:

- Notificación en el sitio web
- Aviso en las instalaciones físicas
- Notificación a usuarios registrados (E-Mail, SMS, Whatsapp o llamada telefonica)

Las tarifas vigentes al momento del anuncio del paquete serán las aplicables, independientemente de cambios posteriores.

4.4 Facturación

Se emitirá comprobante de pago por cada transacción realizada, este sera consultado por medio del código de consulta en la pagina de consultas, el cual incluirá:

- Fecha y hora de la transacción
- Desglose de tarifas aplicadas

- Total a pagar
 - Total pagado
-

5. PROCESO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA

5.1 Proceso de Anuncio

1. El cliente anuncia el paquete en la pagina de anuncios
2. Se ingresan en el sistema los siguientes datos:
 - Nombre completo del destinatario
 - Número de teléfono del destinatario
 - Número de guía del transportador
3. Se genera automáticamente un código de seguimiento único
4. Se envía una notificación al destinatario con:
 - Confirmación de llegada
 - Código de seguimiento

5.2 Proceso de Recepción

1. Llega el domiciliario con el paquete físico a nuestras instalaciones
2. Se verificación que el paquete este anunciado en nuestro sistema
3. Se verifica la integridad física del paquete:
 - Inspección visual del estado externo
 - Registro de cualquier daño visible
 - Toma de fotografías (mínimo 2 ángulos)
4. Asignación de posición física de almacenamiento
5. Actualización del estado en el sistema
6. Envío de notificación de recepción al cliente

5.3 Proceso de Entrega

5.3.1 Requisitos para la Entrega:

- Presentación de código de consulta válido
- El nombre debe coincidir con el registrado en el paquete
- Pago de las tarifas aplicables

5.3.2 Entrega a Terceros:

Solo se permite la entrega a terceros si se cumple uno de los siguientes:

- El destinatario autoriza expresamente informando vía telefónica acerca del tercero
- El tercero informa el código de consulta
- Presentación de documento de identidad original del destinatario
- Pago de las tarifas aplicables

5.3.3 Verificación del Paquete:

El destinatario tiene derecho a:

- Verificar el estado externo del paquete antes de recibirlo
- Comparar con las fotografías tomadas en la recepción
- Reportar cualquier anomalía antes de recibir el paquete

IMPORTANTE: Una vez recibido el paquete, se considera que fue recibido en conformidad y PAQUETEX queda liberado de toda responsabilidad.

6. ALMACENAMIENTO Y CUSTODIA

6.1 Condiciones de Almacenamiento

- Los paquetes se almacenan en área cerrada con acceso controlado
- Se mantiene registro fotográfico de cada paquete
- Se asigna posición física única para fácil localización
- El área cuenta con medidas de seguridad básicas

6.2 Tiempo Máximo de Almacenamiento

- **Tiempo recomendado:** Recoger el paquete dentro de las primeras 24 horas
- **Tiempo máximo sin cargos adicionales:** 24 horas
- **Almacenamiento prolongado:** Se cobra \$1,000 COP por cada día adicional
- **Tiempo máximo absoluto:** 30 días calendario

6.3 Paquetes No Reclamados

Después de 30 días sin ser reclamado:

1. Se intentará contactar al destinatario por:
 - SMS (mínimo 3 intentos)
 - Llamada telefónica (mínimo 2 intentos)
 - Email (si está registrado)
 - WhatsApp (al número registrado)
2. Si no hay respuesta después de 45 días:

- El paquete será considerado abandonado
- Se procederá según lo establecido en la legislación colombiana
- PAQUETEX podrá:
 - Devolver el paquete al remitente (si es posible identificarlo)
 - Donar el contenido a entidades benéficas
 - Disponer del paquete de manera apropiada

3. El usuario será responsable de:

- Todas las tarifas de almacenamiento acumuladas
- Costos administrativos de gestión
- Costos de devolución (si aplica)

7. RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES

7.1 Responsabilidades de PAQUETEX

PAQUETEX se compromete a:

1. Custodia Diligente:

- Mantener los paquetes en condiciones seguras
- Implementar medidas razonables de seguridad
- Llevar registro detallado de cada paquete

2. Notificaciones Oportunas:

- Enviar notificación de anuncio dentro de las 2 horas siguientes a la llegada
- Notificar cambios de estado importantes
- Responder consultas en horario de atención

3. Transparencia:

- Proporcionar información clara sobre tarifas
- Permitir seguimiento en línea 24/7
- Mantener registro fotográfico disponible hasta 30 días después de haber entregado el paquete

4. Atención al Cliente:

- Atender consultas y reclamos
- Resolver problemas de manera oportuna
- Mantener comunicación clara y profesional

7.2 Limitaciones de Responsabilidad

7.2.1 PAQUETEX NO será responsable por:

1. Daños Preexistentes:

- Daños que el paquete traiga desde el origen
- Daños causados durante el transporte por la empresa transportadora
- Daños no evidentes en la inspección inicial

2. Contenido del Paquete:

- Pérdida o daño del contenido interno si el empaque externo está intacto
- Contenido no declarado o declarado incorrectamente
- Artículos prohibidos o restringidos

3. Fuerza Mayor:

- Desastres naturales (terremotos, inundaciones, filtraciones de agua, incendios)
- Disturbios civiles, actos de terrorismo
- Cortes de energía prolongados
- Pandemias o emergencias sanitarias
- Cualquier evento fuera del control razonable de PAQUETEX

4. Actos de Terceros:

- Robo con violencia o intimidación
- Daños causados por autoridades en ejercicio de sus funciones
- Acciones de la empresa transportadora

5. Información Incorrecta:

- Entregas a persona equivocada por datos incorrectos proporcionados
- Imposibilidad de contacto por número telefónico erróneo
- Retrasos por información incompleta

7.2.2 Valor Máximo de Responsabilidad:

En caso de pérdida o daño atribuible a PAQUETEX, la responsabilidad estará limitada a:

- **Máximo:** \$200,000 COP por paquete
- **O:** 10 veces el valor de la tarifa cobrada (lo que sea menor)

Para paquetes de mayor valor, el usuario debe:

- Declarar el valor después de haber anunciado el paquete, esto en el formulario de la pagina de consulta
- Aceptar las condiciones especiales que apliquen (tarifa adicional)

7.3 Responsabilidades del Usuario

El usuario se compromete a:

1. Información Veraz:

- Proporcionar datos correctos y actualizados
- Informar número de teléfono activo y funcional
- Actualizar información de contacto si cambia

2. Recogida Oportuna:

- Recoger el paquete en el menor tiempo posible
- Pagar las tarifas aplicables al momento de la entrega
- Verificar el paquete antes de firmar la entrega

3. Contenido Permitido:

- No enviar artículos prohibidos
- Declarar contenido frágil o especial
- Asegurar empaque adecuado

4. Cumplimiento de Normas:

- Respetar estos términos y condiciones
- Seguir las instrucciones del personal
- Mantener comportamiento respetuoso

8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

8.1 Recopilación de Datos

PAQUETEX recopila y procesa los siguientes datos personales:

- Nombre completo
- Número de teléfono
- Dirección (opcional)
- Conjunto Residencial (opcional)
- Torre (opcional)
- Apartamento (opcional)
- Email (opcional)
- Fotografías del paquete (no del contenido)
- Historial de transacciones

8.2 Uso de los Datos

Los datos personales se utilizan exclusivamente para:

- Gestión del servicio de paquetería
- Envío de notificaciones sobre el estado del paquete
- Comunicación relacionada con el servicio
- Cumplimiento de obligaciones legales
- Mejora del servicio

8.3 Protección de Datos

PAQUETEX se compromete a:

- Implementar medidas de seguridad técnicas y organizativas
- No compartir datos con terceros sin consentimiento (excepto obligación legal)
- Permitir al usuario ejercer sus derechos de acceso, rectificación y eliminación
- Cumplir con la Ley 1581 de 2012 y normativa aplicable en Colombia

8.4 Derechos del Usuario

El usuario tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales
- Solicitar prueba de la autorización otorgada
- Ser informado sobre el uso de sus datos
- Revocar la autorización (sujeto a limitaciones legales)
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio

Para ejercer estos derechos, contactar a: paquetex@papyrus.com.co

9. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

9.1 Medios de Notificación

Las notificaciones oficiales se realizarán por:

- **SMS:** Al número registrado en el sistema
- **Email:** Si el usuario lo ha proporcionado
- **WhatsApp:** Al número registrado en el sistema
- **Sitio Web:** Publicación en <https://paquetex.papyrus.com.co>
- **Instalaciones Físicas:** Avisos en el local

9.2 Responsabilidad del Usuario

Es responsabilidad del usuario:

- Mantener actualizado su número de teléfono
- Verificar regularmente el estado de sus paquetes
- Leer las notificaciones enviadas
- Responder a comunicaciones importantes

9.3 Validez de las Notificaciones

Se considerará que una notificación ha sido recibida cuando:

- La notificación fue entregada exitosamente (confirmación del cliente)
- El Email no genere error de devolución
- Hayan transcurrido 24 horas desde la publicación en el sitio web

10. RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

10.1 Procedimiento de Reclamaciones

Paso 1: Presentación de la Reclamación

- Plazo: Dentro de las 48 horas siguientes al evento
- Medios:
 - Presencial en nuestras instalaciones
 - Email: paquetez@papyrus.com.co
 - Teléfono: (333) 400-4007
 - Formulario en línea en el sitio web

Paso 2: Información Requerida

- Nombre completo del reclamante
- Código de seguimiento del paquete
- Descripción detallada del problema
- Evidencias (fotografías, documentos, etc.)
- Solución esperada

Paso 3: Evaluación

- PAQUETEX evaluará la reclamación en un plazo máximo de 5 días hábiles
- Se solicitará información adicional si es necesaria
- Se realizará investigación interna

Paso 4: Respuesta

- Respuesta por escrito (email o física)
- Explicación de la decisión tomada
- Solución propuesta (si aplica)
- Alternativas disponibles

10.2 Soluciones Posibles

Dependiendo del caso, las soluciones pueden incluir:

- Devolución total o parcial de tarifas
- Compensación económica (sujeta a limitaciones)
- Disculpa formal
- Mejora en el proceso
- Otras medidas correctivas

10.3 Mediación y Arbitraje

Si no se llega a un acuerdo:

- Las partes pueden acudir a mediación voluntaria
- Se puede recurrir a la Superintendencia de Industria y Comercio
- Como última instancia, jurisdicción ordinaria en Cartagena, Colombia

10.4 Prescripción

Las reclamaciones prescriben:

- **6 meses** desde la fecha de entrega del paquete
- **1 año** desde la fecha de anuncio si el paquete no fue reclamado

11. MODIFICACIONES AL SERVICIO

11.1 Cambios en los Términos

PAQUETEX se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones:

- Con previo aviso de **15 días calendario**
- Publicación en el sitio web
- Notificación a usuarios activos
- Aviso en instalaciones físicas

11.2 Aceptación de Cambios

- Los cambios entrarán en vigor en la fecha indicada
- El uso continuado del servicio implica aceptación de los nuevos términos
- El usuario puede dejar de usar el servicio si no está de acuerdo

11.3 Suspensión Temporal del Servicio

PAQUETEX puede suspender temporalmente el servicio por:

- Mantenimiento programado (con aviso previo de 48 horas)
- Emergencias o fuerza mayor (sin aviso previo)
- Días festivos (con aviso previo de 7 días)

Durante la suspensión:

- No se recibirán nuevos paquetes
- Los paquetes en custodia permanecerán seguros
- No se cobrarán tarifas de almacenamiento por días de suspensión

12. HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN

12.1 Horario Regular

- **Días:** Lunes a Viernes
- **Horario:** 9:30 AM - 7:00 PM
- **Zona Horaria:** Hora de Colombia (UTC-5)

12.2 Días No Laborables

El servicio NO opera en:

- Sábados y Domingos
- Días festivos nacionales de Colombia
- Días festivos locales de Cartagena
- Días de cierre por mantenimiento (avisados previamente)

12.3 Horarios Especiales

En temporadas especiales (diciembre, fechas comerciales importantes):

- Se publicarán horarios extendidos con anticipación
- Se notificará a los clientes
- Pueden aplicar tarifas especiales

13. CÓDIGO DE CONDUCTA

13.1 Comportamiento Esperado

Los usuarios deben:

- Tratar al personal con respeto y cortesía
- Seguir las instrucciones de seguridad
- Respetar el turno de atención
- Mantener el orden en las instalaciones
- No obstruir el acceso a otros usuarios

13.2 Comportamientos Prohibidos

Está prohibido:

- Uso de lenguaje ofensivo o amenazante
- Comportamiento violento o agresivo
- Consumo de alcohol o sustancias psicoactivas
- Fumar en las instalaciones
- Grabar o fotografiar sin autorización
- Acceder a áreas restringidas

13.3 Consecuencias

El incumplimiento puede resultar en:

- Advertencia verbal
- Negación del servicio
- Prohibición permanente de uso del servicio
- Reporte a autoridades (casos graves)

14. PROPIEDAD INTELECTUAL

14.1 Derechos de PAQUETEX

Todos los derechos de propiedad intelectual sobre:

- El nombre comercial "PAQUETEX"
- El sitio web y su contenido
- El sistema de seguimiento

- Logos, marcas y diseños
- Software y aplicaciones

Son propiedad exclusiva de PAQUETEX o sus licenciantes.

14.2 Uso Permitido

El usuario puede:

- Acceder al sitio web para uso personal
- Consultar el estado de sus paquetes
- Compartir su código de seguimiento

14.3 Uso Prohibido

El usuario NO puede:

- Copiar, reproducir o distribuir el contenido del sitio
- Realizar ingeniería inversa del sistema
- Usar el nombre o logos sin autorización
- Crear servicios derivados o competidores

15. DISPOSICIONES FINALES

15.1 Ley Aplicable

Estos términos se rigen por las leyes de la República de Colombia, incluyendo pero no limitado a:

- Código de Comercio
- Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)
- Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales)
- Normativa aplicable al transporte y logística

15.2 Jurisdicción

Cualquier controversia será sometida a los jueces y tribunales de Cartagena, Colombia.

15.3 Divisibilidad

Si alguna disposición de estos términos es declarada inválida o inaplicable:

- Las demás disposiciones permanecerán en pleno vigor
- Se interpretará de la manera más cercana a la intención original

15.4 Renuncia

La falta de ejercicio de cualquier derecho no constituye renuncia al mismo.

15.5 Acuerdo Completo

Estos términos constituyen el acuerdo completo entre las partes y reemplazan cualquier acuerdo previo.

15.6 Idioma

En caso de traducción a otros idiomas, la versión en español prevalecerá.

16. INFORMACIÓN DE CONTACTO

16.1 Atención al Cliente

Dirección Física:

Cra. 91 #54-120, Local 12
Edificio El Club Apartamentos
Cartagena, Colombia

Teléfono:

(333) 400-4007

Email:

- General: paquetex@papyrus.com.co
- Reclamaciones: paquetex@papyrus.com.co
- Protección de Datos: paquetex@papyrus.com.co

Sitio Web:

<https://paquetex.papyrus.com.co>

Horario de Atención:

Lunes a Viernes: 9:30 AM - 7:00 PM

16.2 Redes Sociales

<https://papyrus.com.co>

17. ACEPTACIÓN Y CONSENTIMIENTO

Declaración del Usuario

Al utilizar los servicios de PAQUETEX, el usuario declara que:

- ✓ Ha leído y comprendido estos términos y condiciones en su totalidad
- ✓ Acepta expresamente todos los términos aquí establecidos
- ✓ Autoriza el tratamiento de sus datos personales según lo indicado
- ✓ Se compromete a cumplir con todas las obligaciones establecidas
- ✓ Reconoce las limitaciones de responsabilidad aquí descritas
- ✓ Acepta la jurisdicción y ley aplicable

Constancia

Estos términos y condiciones están disponibles:

- En el sitio web: <https://paquetex.papyrus.com.co/terms>
- En las instalaciones físicas (copia impresa)
- Por solicitud al email: paquetex@papyrus.com.co

ANEXOS

ANEXO A: Tabla de Tarifas Vigentes

Concepto	Tarifa	Observaciones
Paquete Normal	\$1,500 COP	Incluye primer día de almacenamiento
Paquete Extra Dimensionado	\$2,000 COP	Incluye primer día de almacenamiento
Almacenamiento Adicional	\$1,000 COP/día	Por cada 24 horas después de recepción
Entrega a Terceros	Sin cargo adicional	Con autorización válida

ANEXO B: Artículos Prohibidos (Lista Detallada)

Categoría 1: Sustancias Peligrosas

- Explosivos y pirotecnia
- Gases comprimidos
- Líquidos inflamables
- Sólidos inflamables
- Sustancias tóxicas
- Materiales radioactivos

- Corrosivos

Categoría 2: Artículos Ilegales

- Drogas y estupefacientes
- Armas y municiones sin permiso
- Material pornográfico ilegal
- Productos falsificados
- Especies protegidas

Categoría 3: Artículos Restringidos

- Dinero en efectivo (más de \$1,000 COP)
- Joyas y metales preciosos (sin declaración)
- Documentos legales originales
- Medicamentos controlados
- Alimentos perecederos

ANEXO C: Formulario de Autorización para Entrega a Terceros

AUTORIZACIÓN DE ENTREGA A TERCERO

Yo, _____ identificado(a) con documento _____ autorizo expresamente a PAQUETEX para entregar mi paquete con código de seguimiento _____ a:

Nombre del autorizado: _____

Documento de identidad: _____

Parentesco/Relación: _____

Fecha: _____

Firma del titular: _____

ANEXO D: Formato de Reclamación

FORMATO DE RECLAMACIÓN

Fecha: _____

Código de Seguimiento: _____

Datos del Reclamante:

Nombre: _____

Teléfono: _____

Email: _____

Descripción del Problema:

Solución Esperada:

Evidencias Adjuntas: ☐ Sí ☐ No

Firma: _____

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Noviembre 2025

VERSIÓN: 1.0

PRÓXIMA REVISIÓN: Junio 2026

© 2025-2026 PAQUETEX. Todos los derechos reservados.

Este documento ha sido elaborado conforme a la legislación colombiana vigente y las mejores prácticas del sector logístico.

Para consultas sobre estos términos y condiciones, contactar a: paquetex@papyrus.com.co