

POLÍTICA DE INDEMNIZACIONES CONEXIONES S.A.S.

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos y procedimientos para la indemnización de pérdidas, daños o averías sufridas por las mercancías transportadas por CONEXIONES S.A.S., definiendo las responsabilidades, los límites de indemnización y los procesos de reclamación.

2. Alcance.

Esta política aplica a todos los servicios de transporte de mercancías ofrecidos por CONEXIONES S.A.S. a sus clientes.

3. Principios Legales Aplicables

3.1. Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor

- **Art. 6. Responsabilidad por daños:** El proveedor responderá por los daños derivados del transporte si estos fueron causados por falla en la prestación del servicio y la mercancía viene asegurada.
- **Art. 7. Derecho a la seguridad e indemnidad:** El consumidor tiene derecho a que el bien llegue en condiciones seguras.
- **Art. 23. Entrega oportuna del bien o servicio:** La mercancía debe entregarse en el plazo pactado.

Art. 58. Garantías: El proveedor responde por el estado y la calidad del bien hasta la entrega al cliente o su delegado

3. Responsabilidad del Transportista.

CONEXIONES S.A.S. será responsable por la pérdida total o parcial, avería de las mercancías que le hayan sido confiadas para su transporte siempre y cuando la mercancía se encuentre asegurada con el pago de la cuota de manejo sobre el valor declarado, de acuerdo con los siguientes términos.

4. Límites de Indemnización.

La indemnización a cargo de CONEXIONES S.A.S. estará sujeta a los siguientes límites, a menos que se haya contratado un seguro adicional por parte del Cliente:

- **Pérdida Total o Avería Total.**

La indemnización no excederá el valor declarado de la mercancía por el remitente en la guía de transporte.

- **Avería Parcial.**

La indemnización se calculará en proporción al daño sufrido por la mercancía, sin exceder el valor declarado de la parte afectada ni el valor total de la mercancía.

- **Indemnización:**

Se indemniza únicamente sobre el valor declarado que no esté infra o supra asegurado y se debe cancelar el valor ANTES de impuestos (IVA). Es decir, si el valor declarado de la mercancía es de \$1.000.000 y el cliente la asegura por \$400.000, se responde por \$400.000 pero si el valor declarado es de \$400.000 y la mercancía se asegura por un valor de \$200.000, se responde por el valor asegurado, en este caso \$200.000. **NO SE AUTORIZAN NOTAS CRÉDITO NI CRUCE DE CUENTAS POR CONCEPTO DE INDEMNIZACIONES SIN EXCEPCIONES.**

De acuerdo al Estatuto Tributario en su artículo 420, hace referencia a los hechos generadores al Impuesto de Ventas así:

El impuesto a las ventas se aplicará sobre:

- a) La venta de bienes corporales muebles e inmuebles, con excepción de los expresamente excluidos.
- b) La venta o cesiones de derechos sobre activos intangibles, únicamente asociados con la propiedad industrial.
- c) La prestación de servicios en el territorio nacional, o desde el exterior, con excepción de los expresamente excluidos.
- d) La importación de bienes corporales que no hayan sido excluidos expresamente.
- e) La circulación, venta u operación de juegos de suerte y azar, con excepción de las loterías y de los juegos de suerte y azar operados exclusivamente por internet.

En resumen, el pago de una indemnización no corresponde a una enajenación y/o venta de un bien ni a la prestación de un servicio, sino al pago de un riesgo asegurado que se materializó,

En tal caso la mercancía no fue comprada por CONEXIONES S.A.S., por lo tanto, el pago que se hace por concepto de indemnizaciones no constituye un hecho generador del IVA.

Ley 1480 de 2011

1.5 1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

5. Límite de Responsabilidad

La empresa responderá **únicamente hasta el valor declarado por el cliente**, el cual deberá coincidir con la **cuota de manejo seleccionada** en el servicio logístico contratado.

- En ausencia de declaración expresa, la indemnización será limitada al valor básico del flete, sin reconocimiento del valor del contenido.
- El cliente es responsable de realizar la **declaración correcta de la mercancía** al momento de contratar el servicio.
- El valor declarado y la cuota de manejo elegida serán los únicos parámetros válidos para efectos de reconocimiento de pérdida o daño.

6. Exclusiones de Responsabilidad

No habrá lugar a indemnización cuando:

- El cliente **no haya declarado el valor de la mercancía** al contratar el servicio.
- Se haya firmado la guía o acta de entrega **sin observaciones** y el reclamo se presente después de 24 horas.
- La pérdida o daño haya sido causado por fuerza mayor, caso fortuito o manejo inadecuado posterior a la entrega.
- El daño sea consecuencia de **empaque insuficiente o inadecuado** no reportado previamente.
- El cliente no haya contratado una **cuota de manejo con cobertura suficiente** para el tipo de mercancía enviada.

6. Procedimiento para la Presentación de Reclamaciones:

- **Notificación Inmediata.**
En caso de pérdida, daño o avería evidente al momento de la entrega, el Destinatario deberá dejar constancia escrita detallada de la situación en la guía de transporte o en un documento aparte al momento de la recepción, en presencia del transportista.
- **Documentos para la autorización de la indemnización:**
 1. Copia de la factura con la relación de las unidades producto de la reclamación.
 2. Carta de Reclamación del Cliente, (debe incluir el número de cuenta de la organización donde se debe realizar la consignación).
 3. Reporte de investigación interna realizada.

4. Los demás documentos requeridos por la aseguradora, en caso de afectar la póliza.

7. Proceso de Investigación y Resolución de Reclamaciones:

- **Recepción y Acuse de Recibo.**
CONEXIONES S.A.S. acusará recibo de la reclamación dentro de los 2 (dos) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Investigación.**
Se realizará una investigación interna para determinar las causas de la pérdida, daño o avería, y establecer la responsabilidad correspondiente dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes al acuse de recibo.
- **Respuesta:** terminado el periodo de investigación CONEXIONES S.A.S. emitirá una respuesta escrita al Cliente dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes, indicando la procedencia o improcedencia de la misma y, en caso de procedencia, el monto de la indemnización ofrecida.
Podrán ser extendidos 10 (diez) días más según la complejidad del caso.

8. Pago de Indemnizaciones.

En caso de que la reclamación sea aceptada, el pago de la indemnización se realizará dentro de los 30 (treinta) días hábiles siguientes a la notificación de la resolución, a través del medio acordado con el Cliente.

9. Disposiciones Finales.

- La presentación de una reclamación no exime al cliente de su obligación de pago por los servicios de transporte prestados.
- Cualquier controversia que surja en relación con esta política será sometida a la revisión por centro de conciliación acordado entre las partes. Se deberá agotar requisito de procedibilidad, conciliación que las partes consideren

10. Aceptación de la Política.

Al solicitar el servicio de transporte de artículos de indemnizaciones a CONEXIONES S.A.S. el cliente reconoce haber leído, comprendido y aceptado los términos y condiciones de esta política de indemnizaciones.

11. Responsabilidades:

- **Departamento de Operaciones:** Responsable de garantizar el correcto manejo y transporte de la mercancía para minimizar riesgos.

"Tu carga en manos expertas."

Compañía Nacional de Reexpediciones S. A.S. CONEXIONES S.A.S. NIT: 900.084.803-2
Dir. Calle 106 # 26-50 Tel: 3147403379 - 3117699042
Manizales, Caldas



SC-CER613916



- **Departamento de Servicio al Cliente:** Responsable de la recepción, gestión, investigación y respuesta a las reclamaciones de los Clientes.
- **Departamento de Investigaciones:** Responsable de validar con las herramientas tecnológicas y ofimáticas.
- **Gerencia General:** Responsable de la aprobación y supervisión de esta política.

12. Revisión.

CONEXIONES S.A.S se reserva el derecho de revisar y modificar esta política en cualquier momento sin previo aviso. La versión actualizada estará disponible en la página web <https://www.conexiones.net.co/>