



ANEXO

PAGO CONTRA ENTREGA

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. Este documento (en adelante el “Anexo”) hace parte integrante del acuerdo surgido entre las Partes con la aceptación/suscripción del Comercio de los Términos y Condiciones Generales de los Servicios PayU para los Comercios (en adelante los “TCG”).

1.2. El presente Anexo recoge las condiciones a través de las cuales PayU le presta al Comercio el servicio de Pago Contra Entrega (en adelante el “Servicio”).

1.3. Todos los términos que estén en mayúscula en este Anexo y que no estén expresamente definidos, tendrán el significado señalado en los TCG.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

2.1. PayU se obliga, a través de un Operador Logístico (en adelante el “Operador”), a recoger los bienes comercializados por el Comercio para realizar su entrega a los Compradores, contra el pago de los mismos por parte de éstos.

2.2. PayU presta el Servicio únicamente en las zonas que se encuentren dentro de la red de cobertura (en adelante la “Red de Cobertura”). PayU informará al Comercio la Red de Cobertura por los medios habilitados contractualmente para el envío de comunicaciones al Comercio. El Comercio deberá consultar la Red de Cobertura periódicamente.

2.2.1. PayU no prestará el Servicio en zonas marginales o de alta peligrosidad en las que se encuentre el Comprador.

2.3. El Servicio se presta por PayU a través de uno o varios Operadores, escogidos previamente y a discreción de PayU, los cuales podrán ser personas naturales o jurídicas, que cuenten con autorización oficial para prestar servicios de entrega certificada con o sin recaudo de fondos, de conformidad con la Ley 1369 de 2009, y cualquier otra que la adicione, complemente o modifique o derogue.

3. DEFINICIONES

3.1. **Guía Nacional o Guía de Transporte:** Es el documento con número único virtual que ampara cada uno de los envíos.

3.2. **Manifiesto de Salida:** Es el documento que contiene la relación de todas las Guías generadas y que sirve como soporte de entrega de los pedidos al Operador, en una fecha determinada.

3.3. **Destinatario:** Es la persona a quien va dirigido el pedido, incluyendo la información de su nombre, datos de contacto y dirección de entrega.



- 3.4. **Cobertura:** Es el conjunto de ciudades donde El Operador, presta el servicio de entrega de envíos, con cobro de efectivo.
- 3.5. **Valor Declarado:** Valor importe asignado para cada envío determinado según el contenido.
- 3.6. **Valor a Cobrar o Recaudar:** Valor de la mercancía y el flete indicado para cobrar al Destinatario en el momento de la entrega.
- 3.7. **Entrega Efectiva:** Es el estado asignado al pedido cuando se ha efectuado la entrega en la dirección registrada en la Guía Nacional, notificado por El Operador.
- 3.8. **Entrega Fallida:** Cuando no es posible realizar la entrega al Destinatario por causas ajenas a El Operador.
- 3.9. **Devolución:** Es el estado asignado al pedido cuando se presenta Entrega Fallida y el envío es devuelto al Comercio.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y OBLIGACIONES DE PAYU Y EL COMERCIO

4.1. Confirmación de los pedidos y asignación de Guías:

4.1.1. Cuando el Sistema de PayU alerte que un Comprador escogió la opción de “pago contra entrega”, PayU enviará al Comprador un correo electrónico con el resumen de la transacción, los datos de entrega y con la solicitud de confirmación de la adquisición de los bienes del Comercio.

4.1.2. El Comprador deberá confirmar la adquisición, dentro del tiempo establecido por PayU para el efecto.

4.1.3. Si el Comprador cancela la adquisición, PayU cambiará el estado de la transacción a “cancelado por el pagador” en su Sistema y notificará dicha circunstancia al Comercio, utilizando los medios de consulta habilitados para ello.

4.1.4. Si el Comprador confirma la adquisición dentro del término establecido por PayU para el efecto, la transacción pasará al estado de “confirmada por el pagador” en el Sistema de PayU, lo cual será notificado por PayU al Comercio mediante los medios de consulta habilitados para ello.

4.1.5. Si vencido el término establecido por PayU para la confirmación por parte del Comprador sin recibir la misma, la transacción pasará a estado “expirado”.

4.1.6. El Comercio deberá confirmar o cancelar, diariamente, todas las “órdenes confirmadas por el pagador”, así como las órdenes en estado “pendiente”, por los medios habilitados y dentro del plazo otorgado por PayU para el efecto.

4.1.7. Una vez confirmadas las órdenes por parte del Comercio, PayU procederá a la asignación de las Guías correspondientes en el sistema del Operador.

4.1.8. Una vez en conocimiento del Comercio que un Comprador escogió el Servicio, será responsabilidad del Comercio revisar sus existencias a fin de cumplir con la entrega del producto comprometido en venta. El Comercio deberá constatar dicha situación de manera previa a la confirmación de las órdenes.



4.1.9. Si el Comercio no confirma ni cancela las órdenes dentro del plazo establecido por PayU, ésta procederá a la respectiva asignación de las Guías.

4.1.10. PayU entiende que el Comercio puede cumplir con la entrega al Comprador de los productos que éste oferte en su(s) página(s).

4.1.11. En el evento en que PayU hubiere generado las Guías y el Comercio cancele las órdenes de manera extemporánea, o no pueda cumplir con las entregas por falta de existencias o por cualquier otro motivo, PayU le cobrará al Comercio el costo de envío.

4.1.12. PayU generará las Guías de Transporte y vinculará el número de Guía con la transacción del Comprador en el Sistema. Además, PayU generará el Manifiesto de Salida, y enviará al Comercio las Guías de Transporte y el Manifiesto de Salida por correo electrónico o las dejará disponibles a través de los medios de consulta habilitados para ello.

4.1.13. PayU informará por medio de la Guía de Transporte al Operador los datos del Comprador, relacionados con su identificación (nombre y apellidos) y lugar de entrega de los bienes adquiridos del Comercio y Valor a Cobrar. Para efectos de la generación de las Guías, el Comercio deberá suministrar a PayU el valor de orden, así como los detalles relacionados con los bienes a enviar, tales como contenido, dimensiones, peso físico, valor declarado, entre otras.

4.1.13.1. El Valor Declarado en la Guía de Transporte, no podrá ser mayor al valor a recaudar o cobrar al Comprador. Todos los envíos remitidos deberán registrar el valor costo comercial de las mercancías (valor de la orden), el cual será la máxima responsabilidad por parte del Operador.

4.1.13.2. El Comercio se obliga a respetar los montos mínimos y máximos del Valor a Cobrar por cada envío establecidos por los Operadores, los cuales serán informados por PayU por los medios habilitados para el efecto.

4.1.14. Los costos que se generen por las diferencias entre el peso declarado en la Guía de Transporte, y el peso real de los bienes a transportar, serán asumidos por el Comercio.

4.1.15. El Comercio decidirá si asume el costo de envío en su totalidad, o lo transfiere todo o en parte al Pagador. En caso de que el costo de envío sea trasladado al Pagador, esto deberá ser informado a PayU a través del Sistema, con el fin de que PayU pueda efectuar el recaudo de dicho costo al momento de la entrega.

4.2. Servicio de Recogida:

4.2.1. Los bienes serán recogidos por el Operador en los lugares de recogida indicados por el Comercio a PayU, los cuales deberán estar ubicados en las zonas que hacen parte de la Red de Cobertura.

4.2.2. El Comercio deberá suministrar a PayU la información de las bodegas de recolección con los siguientes datos: Ciudad y Departamento, nombre del Comercio, nombre persona de contacto, dirección completa, número telefónico de contacto, cantidad de envíos y medidas y peso estimada de los mismos.



Para recogidas fijas (todos los días), PayU le confirmará al Comercio el horario, que será de lunes a sábado antes de las 5:30 p.m. Las recogidas esporádicas o no fijas, deberán ser anunciadas a PayU antes de las 12:00 p.m., con el fin de coordinarlas con el Operador para el mismo día. De no anunciarse antes de dicha hora, se programarán para el día hábil siguiente.

4.2.2.1. Si los lugares de recogida informados por el Comercio se encuentran fuera de la Red de Cobertura del Operador, PayU podrá negarse a registrarlos en el Sistema como lugares habilitados para el envío de los bienes vendidos.

4.2.3. El Comercio imprimirá y anexará las Guías de Transporte a los bienes que serán recogidos por el Operador, y los tendrá a disponibles en la fecha notificada por PayU.

4.2.3.1. El Comercio deberá además imprimir y entregar al Operador una copia firmada del Manifiesto de Salida, y deberá conservar una copia firmada por el Operador de dicho documento. En caso que el Comercio no entregue al Operador la totalidad de los bienes relacionados en el Manifiesto de Salida, el Comercio o PayU cancelarán la orden de envío correspondiente. **En este caso, el Comercio deberá asumir el costo de envío para cada una de los Guías no entregadas al Operador, costo que será debitado por PayU de la Cuenta del Comercio.**

4.2.3.2. El Comercio tendrá a disposición del Operador el número de Guías de Transporte y Manifiestos de Salida que éste requiera, y adjuntar la factura de venta dentro del paquete en caso de ser requerido.

4.2.4. El Comercio alistaré y empaquetará los bienes teniendo en cuenta su naturaleza y características, así como las exigencias adicionales que sean requeridas por el Operador y que sean puestas en su conocimiento a través de PayU.

4.2.4.1. La preparación y embalaje de los envíos será responsabilidad del Comercio. Los bienes a transportar deberán estar provistos de un correcto embalaje que garantice la seguridad de los elementos a transportar. Para tal efecto, el Comercio se obliga a seguir las condiciones de empaque, embalaje y rotulado exigidas por cada Operador. PayU informará al Comercio estas condiciones por los medios habilitados contractualmente para envío de comunicaciones al Comercio. El Comercio deberá consultar la condiciones de empaque, embalaje y rotulado periódicamente.

4.2.4.2. El Operador puede requerir empaques especiales según la naturaleza del producto.

4.2.4.3. El Operador puede requerir que el envío se identifique con el sticker "Por Cobro".

4.2.4.4. El Comercio debe solicitar a PayU con ocho (8) días comunes de anticipación, el suministro de los paquetes especiales y de los stickers Por Cobro, para que el Operador se las suministre.

4.2.4.5. **Los empaques especiales y los stickers Por Cobro tendrán costo adicional, el cual deberá ser asumido por el Comercio.**

4.2.5. Es responsabilidad del Comercio declarar el contenido físico de las unidades enviadas. El Operador recibe las unidades selladas, para entregar en las mismas condiciones al Destinatario.



4.2.6. Una vez el representante de El Operador haya verificado el correcto embalaje del(los) envío(s) y que cada uno esté amparado con su respectiva Guía, procederá a recibir el servicio de conformidad, registrando su nombre o código o sello en la Guía remitente.

4.2.7. El Comercio entregará los bienes a los funcionarios señalados por el Operador. Los funcionarios del Operador se presentarán debidamente identificados con el carné del Operador. El representante del punto de recolección del Comercio deberá verificar el debido porte del carné por parte del funcionario de El Operador. Si existe alguna duda respecto de los funcionarios, el Comercio verificará la identificación de éstos y confirmará telefónicamente con PayU que los funcionarios están habilitados para recoger los bienes.

4.2.7.1. PayU no se hace responsable por las entregas que haga el Comercio a funcionarios no autorizados por el Operador o por PayU para la recolección de los bienes objeto del Servicio.

4.2.8. Si el Comercio no tiene preparados los bienes, o los mismos no están debidamente empacados, o no cumplen con las dimensiones y pesos reportados, el Operador no estará obligado a recibir los bienes, sin que este hecho genere incumplimiento en la prestación del Servicio.

4.2.9. En caso de existir novedad con el registro de la información en la Guía Nacional y/o con el embalaje del envío (enmendaduras, campos sin diligenciar, falta de firmas, señales de violencia, expoliación o avería, el representante de El Operador se abstendrá de recibir el(los) envío(s) sin responsabilidad alguna.

4.2.10. El Comercio asumirá todos los costos adicionales que estas circunstancias generen, tales como, gastos de embalaje, cobro por sobre peso, costos por reprogramación de visitas al Comercio, entre otros, a efectos de prestar el Servicio.

4.2.11. El Operador tendrá un tiempo máximo de espera para la recepción de los envíos en las instalaciones del Comercio, de quince (15) minutos. En caso de no efectuarse la entrega por parte del representante del Comercio durante dicho lapso de tiempo, éste deberá firmar la hoja de ruta como aceptación de la visita por parte de El Operador. **En estos casos, el Comercio deberá asumir además del costo del envío de las Guías no entregadas, el costo correspondiente a la visita de recolección por concepto de "Servicio Fallido".**

4.2.12. Los envíos recibidos serán trasladados a las instalaciones de El Operador para la respectiva verificación de pesos y medidas con el fin de confirmarlas en el sistema del Operador. Para efectos del costo de envío, el peso a liquidar es el mayor entre el peso físico del envío (báscula) y el peso volumétrico, correspondiente al valor resultante de la multiplicación de sus dimensiones expresadas en metros (Largo*Ancho*Alto) por el factor de conversión de 222 kilogramos/metro cúbico.

4.2.13. En el evento en que el Comercio envíe erróneamente el valor del peso volumétrico y el Operador constate que los bienes no cumplen con las dimensiones, volumen y peso, los costos adicionales serán asumidos por el Comercio.



4.3. Servicio de Entrega y Recaudo:

4.3.1. El Operador realizará la entrega de los envíos en las direcciones suministradas en la Guía Nacional.

4.3.2. Una vez se encuentre en el punto de entrega, el representante del Operador verificará si en dicho punto conocen al Destinatario del envío, de ser positiva la respuesta informará al Destinatario o a la persona contacto quien deberá ser mayor de edad (**no se entrega envíos a menores de edad**), que está realizando la entrega de un envío a nombre de PayU.

4.3.3. El representante del Operador solicitará a la persona que atiende la visita, el diligenciamiento en la Guía Nacional en los campos relacionados a continuación: Recibe a conformidad (Nombre Legible, sello y D.I): Nombre legible, Firma, C.C. y sello (si es el caso). Fecha de la entrega: Día, mes y año en que se entrega el envío. Hora de entrega: Hora en la cual se entrega el envío.

4.3.4. El representante de El Operador, informará al Destinatario o la persona que atiende la visita el valor a cancelar, recibirá el dinero verificando que la cantidad corresponda con el valor a cobrar registrado en el campo "Valor a Cobrar" de la Guía Nacional y entregará la copia de la respectiva Guía, y procederá a realizar la entrega del envío. El representante de El Operador, NO presencia la apertura del envío.

4.3.5. El Comercio deberá advertir al Comprador que disponga de los recursos para pagar el importe de los bienes al momento de la entrega, so pena de no estar obligado a entregar los bienes adquiridos. Los recursos deberán entregarse al funcionario del Operador en dinero efectivo, y por el importe exacto contenido en la Guía de Transporte. El Operador no estará autorizado para recibir más dinero que el declarado en la Guía, ni para entregar cambio. **El incumplimiento de esta obligación por parte del Comprador generará la Devolución del envío, y ni PayU ni el Operador se harán responsables por los perjuicios que se puedan ocasionar al Comprador o al Comercio por ocasión de dicha Devolución. En este caso PayU cobrará al Comercio el costo de envío.**

4.3.6. PayU no se compromete con el Comercio ni con el Comprador a realizar la entrega de los bienes al Comprador en un día determinado. La entrega se hará dentro del plazo que se le notifique al Comprador en el correo de confirmación de la transacción, o a través del medio que PayU considere conveniente.

4.3.7. PayU notificará al Comercio, a través de los medios habilitados para el efecto, si los bienes fueron entregados al Comprador, una vez reciba el reporte de las entregas por parte del Operador.

4.3.8. PayU notificará al Comercio cuando el Operador le ha reportado alguna novedad en la entrega y ésta sea causal de Devolución.

4.3.9. En caso de Entrega Fallida, el Comercio podrá solicitar a PayU insistir una vez más en la entrega, para lo cual, PayU contactará al Comprador, dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la solicitud del Comercio y coordinará la entrega a través del Operador, en caso de anuencia por parte del Comprador. El Operador podrá realizar hasta tres (3) intentos de entrega, a discreción, dependiendo de la causal de Entrega Fallida.



4.3.10. En caso de Entrega Fallida, a discreción del Operador se generará la Devolución de los bienes al Comercio. En estos casos, el Comercio deberá asumir el costo de envío.

4.3.11. En caso de Devolución, PayU dará la orden al Operador de devolver los bienes al Comercio. Si pasados ocho (8) días comunes después de que el Operador notifique a PayU la Devolución de los bienes, no se ha recibido novedad por parte del Comercio respecto de dicha Devolución, PayU entenderá que el Comercio los recibió a conformidad, declarándose a paz y salvo para con el Comercio.

4.3.12. En caso de Entrega Efectiva, PayU procederá a acreditar en la Cuenta del Comercio el valor recaudado, previo descuento de los montos establecidos en el numeral 7 del presente Anexo, a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación mencionada en el numeral 4.3.7. del presente Anexo.

4.3.13. En caso de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, como por ejemplo paro armado, huelgas, motines, entre otros, pueden presentarse retrasos en los envíos, sin que esto genere responsabilidad alguna de PayU y/o el Operador frente al Comercio y/o Comprador.

5. DE LOS BIENES COMERCIALIZADOS POR EL COMERCIO

5.1. El Comercio garantiza que los bienes objeto del Servicio cumplen con los siguientes parámetros:

5.1.1. Las dimensiones, volumen y peso no superan el máximo permitido por el Operador.

5.1.2. La comercialización de los bienes no constituyan una Actividad Prohibida o una Actividad Restringida, o que por mandato legal o reglamentario no puedan ser transportados por el Operador.

5.1.3. Se encuentren en buen estado y sean propicios para su natural destinación o para el fin previsto por el Comprador.

5.1.4. Sean embalados y rotulados de modo que garanticen su transporte adecuado, para no causar daños o lesiones a ningún tercero, cumpliendo las características de embalaje y rotulado que exige el Operador.

5.2. El Comercio debe abstenerse de enviar mercancía de prohibido transporte, sin previa autorización de PayU. Los elementos de prohibido transporte son los siguientes:

- i) Material explosivo e inflamable
- ii) Material Radioactivo
- iii) Gases comprimidos
- iv) Material que deba mantenerse sobre condiciones de refrigeración, congelación o calefacción.
- v) Perecederos y/o comestibles con un tiempo de vencimiento menor a 3 meses.
- vi) Obras de arte
- vii) Títulos valores, Monedas y/o papel moneda, metales y piedras preciosas.
- viii) Activos Fijos deteriorados.
- ix) Elementos importados sin que estén debidamente legalizados.



- x) Narcóticos y/o sustancias psicoactivas.
- xi) Armas y Municiones
- xii) Especies Animales y vegetales
- xiii) Y en general toda clase de artículos que se encuentren al margen de la ley.

5.3. El Comercio garantiza que la venta de los bienes se efectuó de conformidad con la normatividad aplicable, y que todos los envíos estarán soportados mediante factura de venta y/o declaración de importación según el caso.

6. DE LAS COMISIONES

6.1. PayU le cobrará al Comercio, por la prestación del Servicio, la comisión que esté vigente al momento de su aceptación de este Anexo (en adelante la "Comisión").

6.2. La Comisión se descontará automáticamente de la(s) Cuenta(s) del Comercio.

7. DESCUENTOS:

7.1. El Comercio autoriza a PayU a descontar automáticamente de la Cuenta del Comercio los siguientes montos:

- 7.1.1. El valor de las Comisiones causadas por el Servicio;
- 7.1.2. el costo de envío, salvo en los casos en que éste sea asumido por el Pagador;
- 7.1.3. el costo del "Sticker Por Cobro", en caso que sea requerido por el Operador;
- 7.1.4. el costo de empaques especiales, en caso de aplicar, y
- 7.1.5. cualquier otro costo adicional generado en la prestación del Servicio, reportado por el Operador, y que esté incluido dentro del presente Anexo.

8. DE LA RESPONSABILIDAD DE PAYU Y EL OPERADOR FRENTE AL COMPRADOR

8.1. El Comercio mantendrá indemne a PayU y al Operador por cualquier reclamo que realice el Comprador en relación con:

8.1.1. Los bienes adquiridos por el Comprador del Comercio;

8.1.2. La demora o retardo en la entrega de los bienes por causas imputables al Comercio, como lo son, pero no limitado a, el retardo en la entrega de los bienes al Operador para la entrega posterior al Comprador.

8.1.3. Cualquier daño o perjuicio que sufra el Comprador y que tenga como causa el incumplimiento de las obligaciones del Comercio derivadas del presente Anexo y/o del contrato celebrado con el Comprador para la adquisición de los bienes;



8.1.4. El Comercio mantendrá indemne a PayU y al Operador por cualquier reclamo, demanda, multa, sanción, indemnización de perjuicios, entre otros, que realice o sea impuesta por cualquier tercero o por cualquier autoridad competente en relación con los bienes comercializados y el transporte de los mismos, cuando quiera que éstos incumplan los términos de este Anexo y/o la ley.

9. DE LAS RECLAMACIONES DEL COMERCIO EN CASO DE PÉRDIDA, DESTRUCCIÓN O AVERÍA DE LOS BIENES POR HECHOS IMPUTABLES AL OPERADOR

9.1. En caso de pérdida, destrucción o avería de los bienes por hechos imputables exclusivamente al Operador, El Comercio deberá dar aviso a PayU antes de los tres (3) días calendario siguientes a la entrega de los bienes, con el fin de que PayU así mismo proceda a dar aviso al Operador dentro de dicho término. Para tal efecto, el Comercio podrá adjuntar registros fotográficos y/o demás documentos o evidencias que sustenten la reclamación.

9.2. El Comercio se obliga a suministrar la totalidad de la información que sea solicitada por PayU (Manifiestos de Salida, copia de las Guías asignadas a los envíos siniestrados, copia de la factura de venta de los bienes afectados, valor de los recursos hurtados o perdidos, entre otros), dentro de un (1) día hábil siguiente a dicha solicitud.

9.2.1. Dicha información deberá ser clara, completa, precisa, veraz y comprobable.

9.2.2. En caso de que PayU no reciba el aviso de reclamación, o la información solicitada dentro de los plazos indicados más arriba, o en caso que la información esté incompleta o sea imprecisa, no comprobable o no sea veraz, el Comercio exonera de toda responsabilidad a PayU por la pérdida, avería o destrucción del bien. En dicho evento, el Comercio se obliga a asumir las consecuencias de la pérdida, avería o destrucción del bien.

9.3. El Operador no indemnizará por guías que no contengan valor declarado y que figuren enmendadas o repisadas en el mismo.

9.4. El Operador no indemnizará guías cuyo valor declarado sea superior al valor de la factura de venta.

9.5. La indemnización debida al Comercio en estos eventos será la determinada por el Operador, en su contrato de transporte, o en su defecto, la establecida en la Ley. **PayU no reconocerá ni pagará sumas adicionales a las aquí establecidas.**

10. MODIFICACIONES

10.1. PayU se reserva el derecho a modificar en cualquier momento, de manera unilateral, el alcance del Servicio.

10.2. PayU notificará dichas modificaciones al Comercio por los medios habilitados para el efecto, las cuales entrarán a regir en el momento en que PayU lo indique.