

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Estos términos y condiciones de servicio constituyen los parámetros legales vinculantes entre " **KARGORU S.A.S.**" y el "Usuario". La información contenida en este documento prevalecerá y regirá el uso y disposición de la plataforma.

DEFINICIONES:

AGENTE DE ADUANAS: Profesional auxiliar de la función pública aduanera habilitado para que bajo contrato de mandato otorgado por el "usuario" actúe frente a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.

AGENTE DE CARGA INTERNACIONAL: El ACI es un coordinador o intermediario que se encarga de llevar a cabo el transporte de mercancías, tanto en el ámbito nacional, como internacional. Los servicios del ACI no se limitan a las mencionadas labor, sino que presta otros servicios, tales como la consolidación y la desconsolidación de carga, el almacenamiento de corto plazo, el embalaje, la preparación de documentación, los trámites ante autoridades y servicios de transporte urbano de recogida y repartición de la carga ("pick up and delivery"), entre otros.

COMERCIO ELECTRÓNICO: Comprende el envío, transmisión, recepción, almacenamiento de mensajes de datos por vía electrónica.

DATOS PERSONALES: Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona física.

EMPRESA TRANSPORTADORA: Es una sociedad comercial (persona jurídica) debidamente habilitada por el Ministerio de Transporte, que se dedica a la prestación del servicio de transporte, cumpliendo en su integridad con las normas establecidas para dicha actividad. Esta persona realiza como transportador efectivo la gestión del encargo solicitado por el usuario consumidor "USUARIO" a través de la plataforma.

MENSAJES DE DATOS: La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

MERCANCÍAS: se entiende por todo bien mueble lícito, que permita su transporte en vehículos de transporte terrestre de carga de un punto a otro.

OPERADOR DE TRANSPORTE MULTIMODAL – OTM: Responsable de la operación de transporte y Logística desde origen hasta destino frente al "usuario".

PLATAFORMA DIGITAL: Portal de contacto dispuesto por "KARGORU" por intermedio de la cual el usuario efectúa la solicitud de servicio para que por intermedio de la plataforma la los prestadores de servicios presenten cotizaciones

de sus servicios para la prestación del servicio.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD: Se refiere a la política publicada en el sitio web o aplicación móvil, la cual hace una referencia detallada de cómo recolectamos y almacenamos su información personal.

SERVICIOS: se refiere a los servicios de Agenciamiento Aduanero, Agenciamiento de carga internacional, Transporte Terrestre, Transporte marítimo, Transporte aéreo.

USUARIO: se refiere al generador de la carga, o solicitante del servicio quien accede o se registra en la plataforma dispuesta por KARGORU, quien efectúa la solicitud del servicio por intermedio de la plataforma o a través del correo electrónico corporativo de la fuerza comercial

VALOR A PAGAR: Valor o precio del servicio prestado por el proveedor aliado e inscrito en la plataforma y demás gastos que genere la labor encomendada.

I. CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA:

PRIMERO: OBJETO: KARGORU definido como la plataforma o portal de contacto que se identifica como proveedor de hosting, plataforma que se compone de un sitio web y de la aplicación web KARGORU. software utilizadas como herramientas mediante las cuales los prestadores del servicio (ACI, OTM, AA, TRANSPORTADOR) ofertan sus servicios para los "USUARIOS".

SEGUNDO: Mediante el acceso y uso de los Servicios de suministro de hosting de plataforma usted acuerda vincularse por estas condiciones, que establecen una relación contractual entre usted en calidad de usuario (consumidor, cliente, generador) y la los prestadores del servicio (ACI, OTM, AA, TRANSPORTADOR) legalmente constituidos. Si usted no acepta estos términos y condiciones, no podrá acceder o usar los servicios ofertados a través la plataforma KARGORU

TERCERO; La recopilación y el uso que hacemos de la información personal en relación con los servicios de comercio exterior, serán tratados conforme a la política de privacidad que KARGORU ha establecido para tales fines, la cual puede ser leída y verificada en la página web <https://kargoru.com/>

KARGORU podrá facilitar a un procesador de reclamaciones o a una aseguradora cualquier información necesaria (incluida su información de contacto) si hubiera quejas, disputas o conflictos, que pudieran incluir un accidente, implicándole a usted y a un tercero (incluido el prestador particular de servicios) y dicha información o dichos datos fueran necesarios para resolver la queja, la disputa o el conflicto. Siempre que esta transmisión de información se haga en calidad de facilitador o coordinador desde la tecnología por KARGORU y no como parte de un contrato o logística.

CUARTO: El sitio web (en adelante, conjunta o separadamente la "Plataforma" el "Portal de contacto" y/o "KARGORU", están dedicados principalmente poner a disposición el portal de contacto "KARGORU", para que el usuario contacte a empresas que ofrecen sus servicios de agenciamiento de carga, agenciamiento aduanero, transporte por medio de la publicación y condensación de toda la información necesaria para realizar tal labor (horarios de establecimientos, horarios de servicio, cobertura del transporte de carga, precios, promociones especiales), información que es suministrada por proveedores logísticos legalmente constituidos ajenos a la compañía KARGORU los cuales contratan los servicios de computación en la nube de KARGORU ejecutados a través de la plataforma virtual o portal de Contacto y se aclara al cliente, que las empresas proveedoras de los servicios logísticos son quienes ejecutan las operaciones de forma directa.

La tecnología de la plataforma permite que los usuarios consumidores al momento de requerir este tipo de productos o servicios soliciten el encargo directamente con la empresa prestadora del servicio, solicitud que se materializa con la celebración de un contrato emitido por ellos, (Guía, manifiesto de carga, remesa de transporte terrestre, factura de los servicios prestados, contrato de mandato). Queda claro que la relación que se deriva del contrato se entiende celebrada directamente entre el usuario/cliente y el prestador del servicio.

QUINTO: El cliente reconoce que KARGORU no presta servicios de transporte, de agenciamiento de carga, agenciamiento aduanero, almacenamiento de ningún tipo o de logística, dichos servicios se prestan por terceros prestadores particulares independientes legalmente constituidos, que no están empleados por KARGORU ni por ninguno de sus afiliados.

SEXTO: Mediante la aceptación de estos términos y condiciones se constituye la autorización de uso de la Plataforma KARGORU que otorga de acuerdo a la propuesta establecida para suministro de hosting de plataforma a través del cual empresas transportadoras, agentes de carga, agentes de aduana, y demás proveedores logísticos debidamente habilitadas ofrecen sus servicios de forma directa al usuario /Cliente.

SÉPTIMO: El equipo técnico de KARGORU trabaja para garantizar el acceso a la plataforma KARGORU en horario laboral. Si en algún momento no se tuviera acceso al mismo, KARGORU no asumirá ningún tipo de responsabilidad, aunque hará lo posible por restablecer el funcionamiento lo antes posible. El acceso podrá ser suspendido temporalmente, sin previo aviso, en el caso de que exista un fallo del sistema, por tareas de mantenimiento, reparación o por cualquier otra razón fuera del control de KARGORU. La empresa se reserva el derecho de ampliar el horario de atención o de modificarlo sin previo aviso. KARGORU se reserva el derecho de inhabilitar los accesos a aquellos usuarios consumidores o proveedores logísticos que utilicen de forma inadecuada el portal virtual /plataforma digital o canales de comunicación definidos por KARGORU. La plataforma se compromete a trabajar por la verificación del contenido y a procurar que la información sea correcta y actualizada. Igualmente se reserva el derecho de modificar, adicionar o retirar productos y servicios así como descuentos, facilidades de pago, modificación de precios y tarifas con base a los parámetros establecidos en el artículo 33 de la ley 1480 de 2011.

OCTAVO: Está totalmente prohibido enviar/recibir cualquier material desde o hacia utilizando la plataforma que no cumpla con las leyes colombianas, que no cumpla con las condiciones de servicio publicados en los presentes términos y condiciones o políticas de envío del proveedor logístico, recordando que acorde a lo establecido en el Código de Comercio.

NOVENO: Los menores de edad (menores de 18 años) no podrán, bajo ningún supuesto, ser autorizados al uso de la plataforma KARGORU y por lo tanto no podrán registrarse como usuarios consumidores, clientes, ni generadores de carga y/o empresa transportadora.

DÉCIMO: El Cliente utilizará la plataforma KARGORU para vincularse contractualmente de forma directa con el proveedor de servicios logísticos. Para este efecto, KARGORU, en su calidad de **portal de contacto, por medio de su plataforma** pondrá a disposición del usuario la información suministrada por el proveedor de servicios la información respecto de los servicios que oferta prestar; i) dará a conocer la información detallada respecto de los documentos de acuerdo al servicio acordado con el proveedor a través de la plataforma.

DÉCIMO PRIMERO: En virtud de estos términos y condiciones el usuario/cliente se compromete con KARGORU, a: 1) usar la plataforma única y exclusivamente en los términos definidos aquí mismo; 2) suministrar información real y fidedigna al momento de llenar la suscripción de acceso dentro de la plataforma KARGORU; 3) entregar la información completa y necesaria para el transporte de la mercancía 4) informar a KARGORU, sobre cualquier aspecto que modifique las condiciones del servicio consultado. 5) respetar todos los elementos de propiedad intelectual de KARGORU por lo cual se abstendrá de realizar ingeniería inversa, des compilación, derivación de código fuente o similares; 7) A tener en cuenta las recomendaciones de servicio de la plataforma KARGORU, que se relacionan en los presentes términos y condiciones.

DÉCIMO SEGUNDO: La forma de pago del servicio prestado por proveedor logístico se efectuará por KARGORU dado que este como portal de contacto cuenta con mandato que lo faculta para tales efectos, sin que por ello se genere responsabilidad alguna por el servicio prestado por el proveedor logístico más cuando este actúa simplemente como portal de contacto.

DÉCIMO TERCERO : El usuario/cliente no podrá acceder a la plataforma de KARGORU por las siguientes causas: a) por decisión unilateral de KARGORU; b) por realizar acciones delictivas o cualquier otra que contravenga las normas y buenas costumbres en detrimento de la plataforma y/o aprovechándose de ésta o en detrimento de cualquier otro tercero que resulte afectado por cualquier tipo de conducta delictiva por parte del transportador; c) por encontrarse inmerso en un proceso penal y/o tener antecedentes penales d) por afectar el patrimonio y la buena fe de KARGORU y/o de terceros e) por usar las marcas, logotipos, nombres e insignias propiedad de KARGORU sin autorización previa y por escrito de ésta f) por usar y aprovecharse del uso de la plataforma virtual para hacer publicidad y promover empresas ajenas a KARGORU sin la previa autorización expresa y escrita de ésta g) por usar la aplicación para financiar el terrorismo y/o cualquier otro tipo de organización o actividad ilegal h) por

usar la aplicación para el lavado de activos; i) por proveer información falsa de afiliaciones al sistema de Salud y pensiones k) Por tener más de una (1) cuenta creada entre la aplicación T KARGORU y con el mismo número de identidad, veraz, auténtico y expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil o por la cámara de comercio, por prestarse para sustitución/suplantación de identidad, conducta penalizada por el código penal colombiano en su artículo 296. En caso de que ocurra esta última causal, el titular de la cuenta será co-responsable de cualquier tipo de conducta delictiva que se realice con su cuenta l) Por cualquier otro tipo de causal consagrada en la normatividad colombiana que amerite la cancelación de la autorización al uso de la plataforma.

DÉCIMO CUARTO: estos términos y condiciones se rigen por la ley mercantil colombiana, y por su naturaleza jurídica no genera relación laboral entre KARGORU y el usuario/cliente, **ni tampoco genera relación contractual o de representación, de mandato, de agencia, de intermediación, de corretaje o de comisión entre KARGORU y usuario/cliente.**

DÉCIMO QUINTO: El usuario/cliente declara, bajo la gravedad del juramento, que sus ingresos provienen de actividades lícitas, que no se encuentra con registro negativo en listados de prevención de lavado de activos o financiación del terrorismo nacionales o internacionales, ni dentro de una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y, en consecuencia, se obliga a responder frente a KARGORU y terceros afectados por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de la falsedad de esta afirmación.

Igualmente, el usuario/cliente declara que, el respeto por el buen nombre y la reputación de KARGORU son elementos claves para continuar con su autorización al uso de la plataforma, razón por la cual, en caso de estar involucrado en lavado de activos, tráfico de estupefacientes, trata de personas, proxenetismo, pornografía infantil, peculado, concusión, secuestro, extorsión, corrupción, tráfico de influencias, contrabando, pertenencia o tratos con organizaciones armadas ilegales o con organizaciones criminales de cualquier índole, tráfico de armas, terrorismo, delitos de lesa humanidad o delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales y cualquier otro delito, será motivo suficiente para revocar la autorización al uso de la plataforma y libera a KARGORU de cualquier responsabilidad que pueda generarse con motivo de las actividades descritas anteriormente.

Para el efecto, el usuario/cliente se compromete a cumplir con los requisitos y obligaciones que dentro de la normatividad legal vigente le apliquen, y en especial en lo relativo a la prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, dentro de los que se encuentran, entre otras, el entregar información veraz y verificable y el actualizar su información personal, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite KARGORU, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos, so pena de ver revocada su autorización al uso de la plataforma, cuya información será tratada conforme a la políticas de tratamiento de datos que se encuentra disponible en la página web <https://kargoru.com/>

DECIMO SEXTO: Procedimiento para la radicación, gestión y respuesta de PQR's: el usuario de los servicios de la plataforma de KARGORU bien sea un usuario/cliente, que desee radicar una Petición, queja, reclamo o sugerencia se deberá dirigir a la página de <https://kargoru.com/>; en el encabezado de esta encontrará el link de servicio al

cliente, que lo llevará al chat corporativo de KARGORU para el registro de sus comentarios.

Una vez realizada la retroalimentación de la PQR's con el usuario, el registro de sus datos personales y del medio por el cual el usuario espera respuesta a su requerimiento, siempre por medio del chat, el sistema generará un número consecutivo compuesto por la fecha de la solicitud y el número correspondiente a dicha solicitud. Paso seguido el área de Manteniendo de cuentas y fidelización procederá a la distribución de la solicitud de acuerdo al área competente para solucionarla al interior de KARGORU.

Una vez radicada la PQR's en el área competente esta tendrá máximo 7 días hábiles para generar una respuesta a la solicitud del usuario, la cual será gestionada por el área de Servicio Al cliente y enviada al correo, teléfono o dirección de notificación indicada por el usuario. Si el usuario no encuentra satisfactoria la respuesta generada a su solicitud, podrá volver a ingresar al link de atención al cliente y solicitar una ampliación a dicha respuesta, aludiendo al consecutivo asignado originalmente

DÉCIMO SÉPTIMO: Se entienden aceptados los términos y condiciones aquí descritos por los usuarios de la plataforma, sus dependientes, agentes y representantes una vez finalice su registro en la plataforma.

II. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS

1. Los fletes y recargos cotizados están sujetos a revisiones y variaciones por parte de las compañías marítimas, aéreas, terrestres y aquellos que intervienen en el proceso logístico.
2. El usuario podrá obtener oferta para Carga General, Extra dimensionada, LCL, Aérea. Para equipos Reefer, requieren de información adicional y grado de temperatura a manejar. Para cargas IMO deben contener su ficha técnica e información completa para su respectiva oferta comercial.
3. La asignación de las reservas de espacio (booking), dependerá del envío del formato de reserva solicitado por el equipo operativo de KARGORU SAS debidamente diligenciado por el cliente y la asignación del container se hará en el lugar indicado en la reserva previa confirmación de disponibilidad de equipo.
4. Para garantizar la aplicación de la tarifa, el seguimiento y debida información de sus embarques es necesario la confirmación de su pedido y las instrucciones correspondientes a su proveedor en origen, para la debida transmisión de la información con el agente proveedor del servicio.
5. Para el manejo de carga LCL/AEREA, se requiere contar con instrucciones de apilamiento, manejo de la carga, medidas de estiba, empaque, embalaje. De lo contrario se trabajarán estas mercancías, según condiciones standard de la operación establecidas por el proveedor.

6. Costos de operación extraordinarios o imprevistos, requeridos por la gestión de la operación, no contemplados en esta cotización serán cargados al cliente según soportes o evidencias del gasto.

7. El envío de la información errónea o incorrecta en los documentos de embarque: direcciones del shipper y el consignee, volumen, número de piezas, identificación de la m/cía. por parte del exportador o su proveedor causara asumir al consignee o importador el costo de las correcciones, multas o sanciones aduaneras y el efecto en costos que causen en bodegajes y demoras de contenedor. Estas sanciones en ningún caso serán asumidas por KARGORU.

8. KARGORU SAS actúa como portal de contacto y bajo mandato en la consecución de espacios y reservas, consecuentemente no representa a los dueños de la carga, los transportadores y/o sus agentes ni a quienes intervengan en el transporte.

9. KARGORU SAS no es responsable por cambios, demoras, imprevistos o fuerza mayor que tengan las empresas de transporte en sus diversos movimientos ni por pérdidas, extravíos, daños etc que sufran las mercancías. La responsabilidad directa corresponde a las empresas que intervienen en los transportes, sus agentes, operadores portuarios y demás entes contratados directa o indirectamente por los participantes en cada operación.

10. Ante el límite de responsabilidad de los transportadores, el cliente debe contar con un seguro de transporte. Dicho seguro también se puede solicitar por escrito a KARGORU SAS

11. El proceso y condiciones para la liberación del contenedor en el Puerto de descargue, tarifas de demoras etc, aplicadas por la línea Naviera, se pueden cotizar a solicitud del cliente.

12. KARGORU SAS remitirá la información correspondiente para que el agente libere la carga en puerto, de acuerdo con las condiciones establecidas en la oferta o condiciones de cotización. Igualmente, para la liberación del contenedor, el importador dará un Depósito de garantía, para cubrir, demoras, daños y limpiezas del contenedor. Este depósito se reintegrará a la cuenta que indique el consignatario o importador. De la misma manera los saldos del depósito de garantía que resultaren a favor del consignatario. El importador o consignatario presentara una carta de Garantía o contrato de comodato con las mismas condiciones y políticas, establecidos por las empresas de transporte.

13. La factura se liquidará en USD/COP. Para los fletes se utilizará la TRM del día +30 pesos, siempre y cuando esta no sea inferior a la TRM de la fecha de la emisión de la factura. KARGORU SAS se reserva el derecho de solicitar

un ajuste en caso de que la fluctuación de la moneda supere tasas impredecibles.

14. Los gastos financieros del 4x1000 serán asumidos por el cliente o a quien se facture, estos costos estarán incluidos en las tarifas presentadas por el equipo comercial.