



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES -
WWW.ENTORNOIMPORTEXPORT.COM
Fecha de entrada en vigor: 23 de julio de 2025**

AVISO IMPORTANTE: La utilización de este sitio web (www.entornoimportexport.com), incluyendo su herramienta de "Cotizador", tiene un carácter puramente informativo y de contacto inicial. El envío de información a través del Cotizador o cualquier otro formulario no crea, bajo ninguna circunstancia, una obligación comercial o responsabilidad para ENTORNO IMPORT & EXPORT S.A.S. de prestar un servicio. La relación contractual entre las partes solo nacerá con la formalización de una Propuesta de Servicio, según se describe en la Cláusula 2.

1. DEFINICIONES

La Empresa: Se refiere a ENTORNO IMPORT & EXPORT S.A.S., NIT 901.399.023-0.

El Cliente: Se refiere a la persona natural o jurídica que solicita y/o contrata los servicios de la Empresa.

Las Partes: Se refiere conjuntamente a la Empresa y al Cliente.

Servicios: Se refiere a las actividades de importación, exportación, agenciamiento aduanero, asesoría logística y demás servicios ofrecidos por la Empresa.

Propuesta de Servicio: Documento formal emitido por la Empresa que detalla el alcance específico de los Servicios, las tarifas, los costos estimados de terceros y las condiciones particulares para un Cliente.

Contrato: Se refiere al acuerdo vinculante entre las Partes, compuesto por (i) la Propuesta de Servicio debidamente aceptada por el Cliente mediante el formato de aprobación de la Empresa y (ii) los presentes Términos y Condiciones.

2. ACEPTACIÓN Y ALCANCE

Estos Términos y Condiciones (T&C) establecen el marco legal para todos los Servicios prestados por la Empresa. Se considerarán aceptados de manera plena e incondicional por el Cliente en el momento en que este envíe el formato de aprobación de la Propuesta de Servicio debidamente firmado.



Estos T&C prevalecerán sobre cualquier otro término o condición del Cliente, salvo pacto expreso y por escrito en contrario.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS Y EXCLUSIONES

Alcance: El alcance de los Servicios se limitará estricta y exclusivamente a lo detallado en la Propuesta de Servicio aceptada. Cualquier actividad, gestión o servicio no incluido explícitamente en dicha Propuesta se considerará fuera del alcance y podrá ser objeto de una cotización adicional.

Exclusiones Generales: Salvo que se cotice y acepte expresamente en la Propuesta de Servicio, los Servicios de la Empresa **NO INCLUYEN:**

Pago de impuestos, aranceles, tributos aduaneros (ej. IVA, gravámenes) o cualquier otra carga fiscal.

Costos de fletes internacionales o nacionales, seguros de mercancía, almacenamiento, inspecciones por parte de autoridades (DIAN, ICA, INVIMA, Policía Antinarcóticos, etc.), ni comisiones de terceros.

Servicios de diseño gráfico, marketing, publicidad o cualquier otro no relacionado directamente con la gestión logística y de comercio exterior.

4. OBLIGACIONES Y DEBERES DEL CLIENTE

El Cliente se obliga a:

- Suministrar toda la información, documentación y herramientas necesarias para la correcta ejecución de los Servicios, de manera veraz, completa y oportuna.
- Realizar los pagos de las tarifas de la Empresa y de los costos de terceros en los plazos y formas acordadas.
- Ser el único responsable por la legalidad, naturaleza, calidad y correcta descripción de la mercancía.
- Cumplir con toda la normativa aplicable en materia de comercio exterior, aduanera y tributaria.



- Actuar con la debida diligencia y responder a las solicitudes de la Empresa de forma prudente y ágil.

5. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGO

Tarifas: Las tarifas por los Servicios de la Empresa serán las estipuladas en la Propuesta de Servicio.

Costos de Terceros: El Cliente es responsable por el pago de todos los costos y gastos generados por terceros, aun cuando la Empresa facilite su gestión o pago inicial. Estos costos serán facturados al Cliente.

Condiciones de Pago: Salvo negociación particular y por escrito, el pago de los Servicios deberá realizarse de manera 100% anticipada.

Mora: En caso de retraso en el pago, el Cliente reconocerá y pagará a la Empresa intereses de mora liquidados a la tasa máxima permitida por la legislación comercial colombiana, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

6. RESPONSABILIDAD Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Rol como Agente: El Cliente reconoce que, en muchos Servicios, la Empresa actúa como un agente intermediario (Agente de Carga, Agente de Aduanas). La responsabilidad por la pérdida, daño o retraso de la mercancía durante su transporte recae directamente sobre el transportista efectivo (naviera, aerolínea, transportador terrestre). En caso de siniestro, la Empresa prestará una colaboración razonable al Cliente para presentar la reclamación ante el responsable directo, pero no asumirá la responsabilidad por el valor de la mercancía.

Limitación Máxima: La responsabilidad total y máxima de la Empresa, por cualquier causa comprobada y directamente atribuible a su gestión (sea contractual, extracontractual o de cualquier otra naturaleza), estará limitada, en todo caso, al cien por ciento (100%) del valor de las tarifas pagadas por el Cliente por el Servicio específico que dio origen a la reclamación.

Exclusión de Perjuicios: En ningún caso la Empresa será responsable por perjuicios indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidades de negocio, pérdida de ingresos o cualquier otro daño consecuencial, incluso si la posibilidad de dichos daños hubiese sido notificada.



7. INDEMNIDAD

El Cliente mantendrá indemne a la Empresa, sus directivos y empleados, frente a cualquier reclamación, multa, sanción, costo o perjuicio (incluyendo honorarios legales) que se derive del incumplimiento de sus obligaciones, de la información incorrecta o incompleta suministrada por el Cliente, o de la naturaleza ilícita de la mercancía.

8. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Cada Parte se compromete a mantener estricta confidencialidad sobre la información de la otra Parte y a no divulgarla sin consentimiento previo. Toda la metodología, formatos (incluyendo el "formato ENTORNO de aprobación"), informes y cualquier otro desarrollo intelectual creado por la Empresa en la prestación de los Servicios son y seguirán siendo de su propiedad exclusiva.

9. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

La Empresa podrá dar por terminado el Contrato de manera inmediata y por justa causa, mediante notificación escrita, en caso de que el Cliente:

- Incumpla con sus obligaciones de pago.
- Muestre falta de diligencia o incumpla de manera grave o reiterada con sus obligaciones, especialmente en la entrega de información.
- Realice actos que puedan generar un daño reputacional a la Empresa.
- Utilice de manera indebida la información confidencial o los derechos de propiedad intelectual de la Empresa.
- Se vea envuelto en investigaciones por actividades ilícitas como lavado de activos, contrabando, narcotráfico, etc.

10. LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

El presente Contrato se regirá e interpretará por las leyes de la República de Colombia. Toda diferencia que surja entre las Partes con ocasión de la celebración, interpretación, ejecución o terminación de este Contrato, y que no pueda ser resuelta de manera amigable, será sometida a la decisión de un



conciliador del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Neiva. Si la conciliación resulta fallida, la controversia será resuelta por un Tribunal de Arbitramento designado por el mismo centro, que sesionará en la ciudad de Neiva, Huila, y fallará en derecho.

II. DISPOSICIONES GENERALES

Acuerdo Completo: Estos T&C y la Propuesta de Servicio correspondiente constituyen el acuerdo total y completo entre las Partes.

Cesión: El Cliente no podrá ceder este Contrato, total o parcialmente, sin el consentimiento previo y por escrito de la Empresa.

Notificaciones: Todas las notificaciones se realizarán por escrito a las direcciones de correo electrónico registradas por las Partes. Para mayor información, solicitudes, quejas o reclamos puede comunicarse con nosotros a notificaciones@entornoimportexport.com.