

## CONTRATO MANDATO COMERCIAL OPERADOR LOGÍSTICO

### 1. PARTES CONTRATANTES:

1.1 Es la sociedad **XM COLOMBIA SAS NIT 901.415.165-7** constituida en la ciudad de Bogotá, Operador logístico cuyo objetivo principal es la de gestionar y coordinar todas las operaciones relacionadas con el comercio internacional, transporte de carga y todos los complementarios a la cadena logistica para la importación y exportación de carga y nacionales.

1.2 **EL CLIENTE** es la persona natural o jurídica, destinataria de la cotización de servicios remitida por **XM COLOMBIA SAS**.

### 2. OBJETO Y OBLIGATORIEDAD:

2.1 El objeto de la relación contractual entre **XM COLOMBIA SAS** y **EL CLIENTE** es la prestación de servicios, de conformidad con la cotización de servicios correspondiente.

2.2 Todos los servicios llevados a cabo por **XM COLOMBIA SAS** se regirá bajo el presente contrato, el cual se entenderá plenamente comprendido y aceptado por **EL CLIENTE** desde el momento en que este acepte tacita o expresamente la cotización u oferta de servicios de **XM COLOMBIA SAS**, sin perjuicio de las condiciones, acuerdos y/o clausulados adicionales y/o especiales correspondientes aplicables a todos y cada uno de los servicios informados en la cotización u oferta.

2.3 **EL CLIENTE**, al aceptar el presente contrato, faculta de forma amplia y suficiente a **XM COLOMBIA SAS** para que actúe en su nombre y representación en la contratación de todos los servicios necesarios para el transporte de la carga, y demás que sean necesarios para completar su cadena logística. Así, **XM COLOMBIA SAS** podrá celebrar, por cuenta, en nombre y representación de **EL CLIENTE**, con plena libertad, contratos de transporte, seguro, embalaje, estiba, operación portuaria, cargue, descargue, escolta o acompañamiento, almacenamiento y todos los complementarios a la cadena logistica, entre otros.

2.4 **XM COLOMBIA SAS** realizará la prestación de sus servicios en calidad de intermediario o coordinador, actuando en nombre y por cuenta de **EL CLIENTE** bajo el siguiente contrato de mandato. En consecuencia, **XM COLOMBIA SAS** nunca asumirá obligaciones ni responsabilidades de comisionista de Transporte ni de Transportador Contractual o, de Hecho.

2.5 El presente contrato, sus adiciones y/o modificaciones, hacen parte integral de toda cotización de servicios presentada por el **XM COLOMBIA SAS** y se encuentra publicado en la página [WWW.XMCOLOMBIASAS.COM/CONTRATOS](http://WWW.XMCOLOMBIASAS.COM/CONTRATOS) para su consulta.

### 3. ACEPTACIÓN:

3.1 Se entiende por aceptación de la cotización u oferta de servicios, la comunicación expresa que **EL CLIENTE** realice por cualquier medio.

3.2 El envío de la documentación de la carga de **EL CLIENTE** se entenderá como una aceptación del encargo del servicio por parte de **XM COLOMBIA SAS**.

3.3 En el evento en que las instrucciones **EL CLIENTE** sean transmitidas verbalmente, **XM COLOMBIA SAS** debe enviar por cualquier medio oficial dicha comunicación para validación de **EL CLIENTE**, en caso de no tener comentario alguno se entenderá que la misma esta correcta.

3.4 Las instrucciones, ordenes y/o propuestas de **EL CLIENTE** a **XM COLOMBIA SAS** deberán contener toda la información necesaria para poder cumplirlas diligentemente, **EL CLIENTE** entiende y acepta que ni **XM COLOMBIA SAS**, ni los agentes o representantes en el exterior y destino, abren los bultos, ni verifican físicamente las cantidades de piezas, ni realizan inventarios de mercancías, ni su reempaque, la inspección, pesaje, medida y/o verificación de la carga sólo procederá a solicitud expresa y oportuna de **EL CLIENTE**, a su cargo y riesgo.

#### 4. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE Y XM COLOMBIA SAS

4.1 **EL CLIENTE** comunicará por escrito en forma oportuna, veraz, precisa, correcta y completa a **XM COLOMBIA SAS** toda la información y documentación relevante y necesaria para el debido cumplimiento del encargo, tal como la siguiente que a manera ilustrativa se indica:

- a. Factura comercial y lista de empaque.
- b. NIT del consignatario y del destinatario.
- c. Partida y/o subpartida arancelaria.
- d. Cantidad de bultos; peso bruto y volumen.
- e. Identificación de la unidad de carga y características.
- f. Descripción genérica de la mercancía.
- g. Si se trata de mercancía peligrosa.
- h. Lugar de recepción y entrega de la carga.
- i. Instrucciones y condiciones concernientes al embarque, medio de transporte. (marítimo/aéreo/terrestre/urgente/consolidación/LCL carga contenerizada, etc.).
- j. Informes y documentos necesarios para el transporte de la carga y las formalidades de policía, aduana y sanidad, y demás exigencias de autoridades correspondientes.
- k. Certificados de origen originales.
- l. Soportes de pago.

4.2 Bajo el principio de buena fe contractual, es responsabilidad de **EL CLIENTE** el envío de documentación y de toda información relacionada con el servicio encargado en forma correcta y completa, en caso de evidenciar algún error y/o discrepancia en la documentación recibida, **XM COLOMBIA SAS** informará a **EL CLIENTE**, con el objeto de que dicha información sea aclarada o corregida.

4.3 **EL CLIENTE** garantiza la exactitud de los documentos presentados a **XM COLOMBIA SAS** y a cualquier entidad gubernamental, y será responsable de cualquier consecuencia ocasionada por declaraciones imprecisas o falsas, incluyendo derechos de aduanas, impuestos, multas o sanciones aduaneras, gastos por demora y perjuicios, entre otros.

4.4 En los eventos donde **XM COLOMBIA SAS**. coordine la subcontratación de:

#### **4.4.1 AGENCIAMIENTO ADUANERO, APLICARÁ LO SIGUIENTE:**

4.4.1.1. **EL CLIENTE** asumirá y pagará el valor derivado del reconocimiento de la carga efectuado por las Agencias de Aduanas, quienes se encuentran facultadas por la normatividad aduanera colombiana para realizar dicho reconocimiento incluso a su libre discreción

4.4.1.2. En el evento que **EL CLIENTE** opte por NO autorizar la realización del reconocimiento de la carga por parte de la Agencia de Aduanas, suscribirá mediante firma de su representante legal la carta respectiva exonerando de toda y cualquier responsabilidad a **XM COLOMBIA SAS** y a su agencia de aduanas aliada.

4.4.1.3. Clasificación arancelaria e Información para digitación de formularios de declaraciones de importación y declaraciones andinas de Valor , para ello **XM COLOMBIA SAS** cuenta con formato propio titulado DESCRIPCIONES MINIMAS, el cual es responsabilidad exclusiva de **EL CLIENTE** revisar y corroborar que la información que allí se ingresa en correcta y acorde a la realidad de la mercancía, como conocedor de su producto y por lo tanto **EL CLIENTE** exonera a **XM COLOMBIA SAS** de cualquier responsabilidad, multa , sanción por inexactitud, error u otro.

#### **4.4.2 SEGURO NACIONAL E INTERNACIONAL, APLICARÁ LO SIGUIENTE:**

4.4.2.1 La carga viaja por cuenta y riesgo de **EL CLIENTE**, **XM COLOMBIA SAS** no contratará pólizas de seguros, a no ser que **EL CLIENTE** así lo requiera específicamente por escrito, caso en el cual **XM COLOMBIA SAS** realizará dicha gestión en su calidad de mandatario representativo de **EL CLIENTE**.

4.4.2.2 **XM COLOMBIA SAS** solo asegura el valor de la carga, según factura suministrada, en caso de que **EL CLIENTE** quiera adicionar los costos logísticos de la operación debe informarlo por correo.

4.4.2.3 **EL CLIENTE** conoce y entiende que para cualquier reclamación que afecte la póliza de seguro contratada para su mercancía, debe informar mediante comunicado formal a **XM COLOMBIA SAS** las circunstancias de tiempo, modo, lugar, valor y todos los demás soportes necesarios para elevar la debida reclamación al seguro contratado por **XM COLOMBIA SAS**.

4.4.2.4 **EL CLIENTE** conoce y entiende que en caso no quiera tomar con **XM COLOMBIA SAS** o con terceros, el seguro para sus mercancías exonera a **XM COLOMBIA SAS** de cualquier responsabilidad o eventualidad que se presente en desarrollo de los servicios contratados.

4.4.2.5 **EL CLIENTE** conoce y entiende que el tiempo de respuesta de una reclamación efectuada a compañía de seguros contratada para tal fin, por **XM COLOMBIA SAS** puede tener un tiempo de respuesta aproximado de entre 15 y 30 días hábiles aproximadamente y entiende que esta podrá solicitar documentación aclaratoria adicional, según sea su consideración.

#### 4.5 OTRAS OBLIGACIONES:

4.5.1 **EL CLIENTE** deberá informar sobre cualquier restricción que la carga tuviera, para que sea agrupada con la carga de otros clientes. Si no se reciben instrucciones precisas al respecto, se entenderá que no existe restricción alguna.

4.5.2 Cuando se trate de Estibas / Pallets / Empaques de Madera, estos elementos deberán cumplir con la Norma NINMF 15 de la FAO adoptada por Colombia según la Resolución 1079 de junio de 2.004 expedida por el ICA y demás normas aplicables.

4.5.3 Es responsabilidad de **EL CLIENTE** hacer o solicitar a su proveedor, el debido empaque y/o embalaje de la mercancía para su óptima protección y que tengan las debidas etiquetas de manipulación

4.5.4 En dado caso de que **EL CLIENTE** solicite a **XM COLOMBIA SAS**, el servicio de empaque o embalaje para que se pueda efectuar el transporte nacional o internacional, **XM COLOMBIA SAS** acatará dicha instrucción y velará por el óptimo cumplimiento, pero la responsabilidad recae directamente sobre **EL CLIENTE**, según numeral anterior.

4.5.5 **EL CLIENTE** se obliga a informar a **XM COLOMBIA SAS**. cuando la carga esté catalogada como mercancía peligrosa, esto es, cualquier sustancia que tenga características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radioactivas, que puedan causar riesgo o daño para la salud humana, el ambiente y/o las mercancías de otros Clientes, o cualquier sustancia que sea considerada como peligrosa según la legislación vigente.

4.5.6 En cualquier evento en el que **XM COLOMBIA SAS** y/o cualquier tercero o subcontratista determine el carácter de mercancía peligrosa de una carga **XM COLOMBIA SAS**. podrá tomar todas las acciones tendientes a minimizar y/o mitigar cualquier riesgo derivado de su naturaleza, teniendo la facultad, inclusive, de abandonarla o destruirla, sin que por ello incurra en responsabilidad alguna frente a **EL CLIENTE**, sin perjuicio de ejercer contra este las acciones legales por daños y perjuicios.

4.5.7 Tratándose de embarques marítimos de contenedores, **EL CLIENTE** está obligado a asumirlos costos por daños, demoras y/o limpiezas de las unidades de carga, cesando tales obligaciones solamente cuando la línea naviera y/o su representante autorizado reciba las unidades de carga en patio o puerto.

4.5.8 **XM COLOMBIA SAS**, no será responsable por el despacho, arribo y entrega de la carga por fuera de las fechas indicadas por los transportadores y transmitidas al **EL CLIENTE**, toda vez que tales fechas son estimadas y preliminares, y se encuentran sujetas a cambios por parte del transportador, incluso sin previo aviso.

4.5.9 Al momento de entrega de la carga en destino final, **EL CLIENTE** y/o consignatario tienen la obligación legal de verificar su estado y condición, y de repostar cualquier novedad en un plazo no mayor a 48 horas a **XM COLOMBIA SAS**, en el caso que se supere este plazo se dará por entendido que la misma se recibió completa y en buen estado.

4.5.10 **EL CLIENTE** indemnizará a **XM COLOMBIA SAS** por cualquier daño y/o perjuicio patrimonial y/o extrapatrimonial que esta sufra como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales y legales de **EL CLIENTE**, incluyendo entre otros, gastos y honorarios de abogado.

4.5.11 **EL CLIENTE** autoriza a **XM COLOMBIA SAS** para hacer uso de su nombre, logo y eslogan para fines netamente comerciales y los mismos podrán ser incluidos en la página web y presentación/brochure de servicios de **XM COLOMBIA SAS**.

4.5.12: **EL CLIENTE** comprende que para el servicio de transporte Terrestre cuenta con 8 horas para cargar o descargar vehículo, superado este tiempo se cobrará standby por cada hora según lo establece el ARTÍCULO 2.2.1.7.6.8. Decreto 1017 de 2025 Ministerio de Transporte.

## 5. RESPONSABILIDAD DE XM COLOMBIA SAS:

5.1 **XM COLOMBIA SAS** será responsable frente a **EL CLIENTE** por los daños o pérdida de la carga atribuible exclusivamente a culpa comprobada de **XM COLOMBIA SAS** en el desarrollo del presente contrato.

5.2 **XM COLOMBIA SAS** responderá por la elección de los transportadores, operadores de almacén, etc., pero será liberada de responsabilidad si la elección del tercero ha sido hecha cuidadosamente y las instrucciones del **EL CLIENTE** han sido fielmente transmitidas a tales terceros.

5.3 En los eventos que la carga sufra daños o se pierda, estando bajo la custodia de los terceros contratados por cuenta, en nombre y representación del **EL CLIENTE**. será responsabilidad de aquéllos y las reclamaciones deberán presentarse en su contra.

## 6. INDEMNIZACION

6.1 **EL CLIENTE** deberá responder e indemnizar a **XM COLOMBIA SAS** por cualquier daño o perjuicio que esta sufra como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales y legales de **EL CLIENTE**

6.2 **EL CLIENTE** responderá e indemnizará a **XM COLOMBIA SAS** por cualquier reclamación, demanda, gasto, pago, o indemnización a que se vea sujeto o en que deba incurrir **XM COLOMBIA SAS** frente a terceros o autoridades, incluyendo gastos de defensa y honorarios de abogado, por razón del cumplimiento de las instrucciones del **EL CLIENTE** o el cumplimiento de sus obligaciones contractuales respecto de la carga.

## 7. LIMITE INDEMNIZATORIO DE XM COLOMBIA SAS

7.1 En cualquier caso, la responsabilidad de **XM COLOMBIA SAS** actuando como operador logístico es limitada.

7.2 En el evento que **XM COLOMBIA SAS** sea declarada responsable por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, la indemnización correspondiente estará limitada a una suma equivalente a dos (2) DEG (Derechos Especiales de Giro fijados por el Fondo Monetario Internacional) por kilogramo bruto de carga averiada o perdida. En todo caso, la indemnización total y acumulada que **XM COLOMBIA SAS** deba pagar al **EL CLIENTE**, con respecto a cualquier orden e incluyendo varios bultos, no excederá de USD\$ 2.000 (dos mil dólares de los Estados Unidos de América).

7.3 En relación con los terceros subcontratados por **XM COLOMBIA SAS**, se gestiona el respectivo proceso de selección de proveedores de **XM COLOMBIA SAS**, bajo el cual se verifica la idoneidad y requisitos de dichos terceros, tales como: autorizaciones o permisos de autoridad nacional competente; pólizas; cámara de comercio; RUT; entre otros. En todo caso corresponde exclusivamente a dichos terceros cumplir con sus obligaciones legales y administrativas en Colombia, como, por ejemplo, todo lo relativo a la seguridad social de sus empleados, sean estos directos o no, los conductores de los camiones designados por la empresa transportadora o por el propietario del camión afiliado o vinculado a la empresa transportadora, y de las personas que contratan para efectuar el cargue / descargue de sus vehículos transportadores.

## 8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR ACTOS O HECHOS DE TERCEROS.

8.1 **XM COLOMBIA SAS** está autorizada para seleccionar y contratar transportadores, operadores de almacén y/o portuarios o fluviales y otros, si así lo requiere la operación logística, todos los cuales serán considerados entidades independientes de **XM COLOMBIA SAS**; estos terceros serán responsables por la ejecución de sus obligaciones de acuerdo con las condiciones contractuales y legales aplicables.

8.2 En ninguna circunstancia **XM COLOMBIA SAS** será responsable por ninguna pérdida, daño, gasto o retraso sufrido por la carga por cualquier motivo mientras dicha carga esté en custodia, tenencia o control de tales terceros seleccionados por **XM COLOMBIA SAS**. La condición de mandatario representativo bajo la cual actúa **XM COLOMBIA SAS** se entenderá manifestada a los terceros seleccionados mediante la simple mención de intervenir como operador logístico.

## 9. RESPONSABILIDAD DE LOS EMPLEADOS DE XM COLOMBIA SAS

Cualquier acción legal directa contra empleados de **XM COLOMBIA SAS**, ya sean fijos o temporales, por pérdida o daño de la carga, solamente será posible dentro de los límites de responsabilidad e indemnizatorios estipulados en este contrato. En caso de acción legal conjunta **XM COLOMBIA SAS** y sus empleados, la indemnización máxima a pagar al CLIENTE no excederá a la estipulada en el presente contrato.

## 10. AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD.

10.1 **XM COLOMBIA SAS** no será responsable con respecto a ninguna pérdida consecencial o indirecta, tales como pérdida de ganancia, pérdida de clientes, multas, demandas por pérdidas debidas a depreciación o multas convencionales, fluctuaciones en las tasas de cambio, tasa o impuestos incrementadas por las autoridades cualquiera que sea la causa tales y no limitadas a) rotulado o estiba defectuosos o insuficientes o la ausencia de los mismos, b) Guerra, rebelión, revolución, insurrección, usurpación de poder, confiscación o aprehensión bajo las órdenes de un gobierno o de una autoridad nacional o local. c) Detención, pérdida o daños causados por fuerzas insurgentes o al margen de la ley. d) Daños causados por energía nuclear. e) Desastres naturales. f) Fuerza mayor o caso fortuito. g) Hurto con o sin violencia. h) Daños o pérdida causados por vicios propios, vicios ocultos, o naturaleza propia de la carga. i) Pérdida o daños de la carga cuando ésta se encuentre bajo la custodia física de los transportadores o demás terceros contratados por **XM COLOMBIA SAS** en ejecución de este mandato. j) Daños causados por roedores o insectos, salvo que se pruebe la culpa de **XM COLOMBIA SAS** k) Circunstancias que **XM COLOMBIA SAS** no pueda evitar, consecuencias que no pueda prever. l) Retraso en la entrega de la carga.

## 11. RECLAMOS.

11.1. **XM COLOMBIA SAS** podrá apoyar al **EL CLIENTE** en sus reclamaciones contra los transportadores y demás terceros, contratados por cuenta, en nombre y representación de **EL CLIENTE**.

11.2 Para tales efectos conviene tener en cuenta que, según la normatividad legal relativa al transporte aéreo de carga, los plazos para reclamar a partir del momento en que la mercancía llega a su destino son: a) Saqueo y Daño: 14 días calendario; b) Demora: 21 días calendario; c) Pérdida: 120 días calendario, Los reclamos presentados fuera de los plazos antes mencionados se consideran extemporáneos y podrán ser negados por los transportadores aéreos.

11.3 Sin perjuicio de lo anterior, **EL CLIENTE** deberá presentar su reclamación a su compañía aseguradora, de conformidad con las condiciones de su póliza de seguro, en dado caso no haya realizado la contratación con **XM COLOMBIA SAS**

11.4 Para que **XM COLOMBIA SAS** pueda aceptar una reclamación **EL CLIENTE** deberá encontrarse al día en cartera y no podrá retener saldos, de lo contrario se aplicará **NUMERAL 12.3, 13.1 y 13.2**.

11.5 Para reclamaciones efectuadas por **EL CLIENTE** en el que se considere a **XM COLOMBIA SAS** directamente responsable **EL CLIENTE** cuenta con 10 días hábiles posteriores al arribo de la carga para presentarla con debidos soportes y **XM COLOMBIA SAS** cuenta con hasta 5 días hábiles para estudio y emisión de respuesta a **EL CLIENTE**

11.6 En el caso en que **XM COLOMBIA SAS** acepte voluntariamente responsabilidad, esta no podrá superar lo indicado en los numerales 7.8.9 y 10.

## 12. CONDICIONES DE PAGO.

12.1 El pago a **XM COLOMBIA SAS** es contra facturación y/o anticipo al arribo de la carga al puerto o aeropuerto.

12.2 la TRM a usar es la estipulada en los términos y condiciones de la cotización.

12.3 El valor de los servicios debe ser pagado por **EL CLIENTE**, y este acepta que **XM COLOMBIA SAS** pueda bloquear y retener entrega de la carga hasta tanto la cartera esta al día, sin que se generen o repercutan perjuicios económicos o legales posteriores a **XM COLOMBIA SAS**.

12.4 Las facturas expedidas por **XM COLOMBIA SAS** por el valor de los servicios por ella prestados y objeto del presente contrato, constituyen título ejecutivo y se harán exigibles en su fecha de vencimiento sin necesidad de aceptación adicional.

## 13. EXCEPCIÓN DE CONTRATO NO CUMPLIDO.

13.1 **XM COLOMBIA SAS** tiene el derecho de suspender la prestación de sus servicios y por lo tanto ordenar la no entrega de la carga, sin constituirse en mora, en los eventos en que **EL CLIENTE** no haya pagado todos los valores derivados de la operación logística, o aquellas sumas de dinero adeudadas a **XM COLOMBIA SAS**.

13.2 **EL CLIENTE** no puede congelar, retener ni condicionar el pago argumentando un error operativo, un retraso o un daño atribuible a **XM COLOMBIA SAS**, sus empleados o subcontratistas, debe seguir el **MECANISMO DE RECLAMACIÓN POSTERIOR**.

#### 14. CONTRATO UNICO.

El presente contrato regula en forma integral las relaciones jurídicas entre **EL CLIENTE** y **XM COLOMBIA SAS** y anula y sustituye por completo cualquier otro acuerdo escrito o verbal que hubiere existido entre **XM COLOMBIA SAS** y **EL CLIENTE** respecto de la carga objeto de este contrato.

#### 15. INDEPENDENCIA.

Las cláusulas de este contrato son independientes entre sí, y si alguna parte de él se declara inválida no afectará la validez o ejecución del cumplimiento de ninguna de las otras partes de dicho contrato.

#### 16. LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE

Las Partes acuerdan que la ley aplicable a la relación contractual existente entre **XM COLOMBIA SAS** y **EL CLIENTE** es la legislación mercantil colombiana, independientemente del lugar donde se cumplan las obligaciones, sin perjuicio de la ley aplicable a los contratos que **XM COLOMBIA SAS** celebre con otras Partes, por cuenta, en nombre y representación de **EL CLIENTE**.

16.1 Habida cuenta que el contrato de **OPERADOR LOGÍSTICO** es de carácter atípico, la relación contractual entre **XM COLOMBIA SAS** y **EL CLIENTE** está regulada por este contrato preferentemente y, ante algún vacío, se deben aplicar las normas dispositivas del “mandato con representación de carácter mercantil”, exclusivamente. El lugar de ejecución del cumplimiento de derechos y obligaciones será el del domicilio de la oficina principal de **XM COLOMBIA SAS** que haya recibido la instrucción o cualquier otra orden de servicios.

#### 17. SOLUCION DE CONTROVERSIAS.

**EL CLIENTE** y **XM COLOMBIA SAS** acuerdan que cualquier controversia que surja como consecuencia del presente contrato será decidida con sujeción a las siguientes reglas: - Negociación Directa: Las partes procurarán resolver amigablemente y de manera directa las diferencias que surgieren, para lo cual contarán con un plazo de quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente al recibo de la reclamación escrita que haga la parte cumplida a la incumplida. - Jurisdicción Ordinaria: En el evento que la diferencia persista a pesar de haberse agotado la negociación directa, las partes podrán acudir ante la jurisdicción ordinaria.

Fecha de publicación: 10 de octubre del 2025.

Fecha primera Actualización: 24 de febrero del 2026.