

## MANUAL DE CASILLEROS

Antes de leer este manual, es necesario que haya realizado la firma del convenio de servicio donde acepta las condiciones pautadas por Calidex Courier así como las políticas de la empresa.

1- Que es un casillero y para que funciona?

Un casillero en Calidex Courier te permite tener espacio físico en nuestras sedes o Bodegas de manera gratuita por 30 días continuos para almacenar tus cargas, tus compras online y cualquier encomienda que nos hagas llegar las cuales tendrían como destino, ser enviadas en modalidad Postal o como carga comercial hacia Venezuela. Un Casillero no es un bodegaje gratuito del cual puedo disponer a favor de la carga y luego retirarla

2- Como usarlo?

2.1- Ingresa y Regístrate en nuestra pagina web: [https://calidex.multitrack.trackingpremium.us/pobox/new\\_public](https://calidex.multitrack.trackingpremium.us/pobox/new_public)

2.2- Diligencia todos los datos personales que se solicitan.

Si eres persona, deberás colocar tu documento de identidad: CC, CE, Cédula Venezolana, Pasaporte o PPT.

Si eres empresa, selecciona la casilla "Empresa" si la misma se encuentra en Colombia, deberás colocar tu NIT sin guion ni numero de verificación. Si eres empresa en Venezuela, deberás colocar tu RIF incluyendo el guion ( - ) y numero de verificación

3- Antes de ingresar tu dirección, debes entender que la misma, es la dirección de oficina donde retirarás tu carga en Venezuela, no es tu dirección de domicilio ni en Colombia ni en Venezuela. Para ello se te enviara un Libro de Direcciones para que elijas la que mas te convenga. El ZIP Code no es obligatorio. Este es el código postal de tu ciudad.

4- Elige la agencia a la cual harás llegar tu carga en Colombia: El sistema te permite desplegar la sección, para elegir la agencia mas cercana o favorable.

5- Elige la ciudad donde deseas retirar tu carga en Venezuela.

6- Crea una contraseña segura y fácil de recordar.

7- En caso de elegir la opción de re empaque automático, apruebas todas las condiciones de empaque de Calidex Courier donde sin previa autorización re empacaremos tus artículos para su respectivo envío.

8- Supera la prueba reCAPTCHA y haz Click en "Crear Cuenta"

El sistema te llevara a la pagina principal del Casillero:



The screenshot shows the Calidex Courier Casillero user interface. At the top, there is a blue header with the Calidex Courier logo on the left, a "Home" link, and a user profile icon with the email "elaguedez866@gmail.com". Below the header, a dark sidebar on the left contains a menu with options: Principal, Paquetes, Reempaques, Facturación, Pagos, Pickups, Alertas, and Info. The main content area has a white background and displays the following information:

Bienvenid@ a su Casillero en CALIDEX CO SAS

Casillero BEL4621

---

ELANOR GUEDEZ  
CALLE 78 DR PORTILLO, CENTRO ELECTRONICO DE IDIOMAS, PLANTA BAJA  
Teléfono:

Ciudad: Maracaibo 4001 (Zulia, Venezuela)  
Email: elaguedez866@gmail.com



**COURIER**

**¡YA PUEDES HACER TUS COMPRAS ONLINE, O ENVIAR TU CARGA!**

Realiza tus compras online, una vez que la plataforma en la que compres, te solicite los datos de entrega de la mercancía, deberás indicar tus datos personales como nombre y apellido, documento de identidad, teléfono de contacto y luego la dirección.

**Ejemplo**, una compra en Éxito: [www.exito.com](http://www.exito.com)

Elije todos los productos que desees enviar, asegúrate, de haber leído el listado de artículos prohibidos o regulados. Finaliza y paga tu orden, incluyendo el Valor del envío a nuestra sede, aca te dejamos un ejemplo de los datos que deberás diligenciar en tu compra:

**Nombre y Apellido:** (Su nombre y apellido) seguido de su Numero de Casillero, ejemplo: ELANOR GUEDEZ BEL4621 **Teléfono:** Su numero de teléfono donde quiere que lo contactemos, preferiblemente, el mismo numero que registraste en nuestro sistema de casilleros.

**Dirección:** (Acá deberás colocar la dirección de la Oficina o sede Calidex Courier en Colombia donde quieres que llegue tu compra, por ejemplo:

**DIRECCIONES DE CASILLERO**

**Medellín Poblado:**

Cra 35A #15B-35 Centro de Negocios Prisma (Oficina 101) Las Palmas- Poblado

☎ Tel: (604) 4795994

**Bello:**

Dg. 55 # 37-41, Niquia, CC Estación Niquia Local 147

☎ Tel: (604) 8885453

**Bogotá Engativá:**

Calle 72 #86-60 Local 32 (Piso 2) Centro Empresarial Punto 72

☎ Tel: (601) 3000781

**Bogotá Cedritos:**

Cra 19 #147 - 30 Local 09 CC La Juguetería

☎ Tel: (601) 7551477

**Bogotá San Victorino:**

Calle 12B #9-40 CC Neos Nivel 0 Local 010

☎ Tel: (601) 4328068

**Cúcuta:**

CC Andino Av 7 #12-65 Centro Comercial Andino Local 9

☎ Tel: (607) 5716465

**Cali:**

Carrera 1 #61A - 30 local 10 CC. Colon Plaza

☎ Tel: (602) 3798993

**Barranquilla:**

Calle 79 #42F - 93 Local 102 Garden Plaza

☎ Tel: (605) 3049898

**Bucaramanga Agencia IR:**

Carrera 35 # 52 - 24 - Cabecera del Llano

☎ Tel: 3176550931

**Soacha:**

Calle 6sur 16A-150 local 25 Parque Campestre

Centro Empresarial

☎ Tel: (601) 8175445

Recuerda que aun y cuando elijas una dirección en Colombia, para que tu carga llegue a nuestra sede, una vez que esta sea procesada y enviada, la recibirás en la dirección de entrega que te indica el sistema, por ejemplo:

Direcciones de entrega de carga

Nombre: ELANOR GUEDEZ

Dirección: CALLE 78 DR PORTILLO, CENTRO ELECTRONICO DE IDIOMAS, PLANTA BAJA

Ciudad: Maracaibo, Zulia. Venezuela

Zip: 4001

☎ Móvil: 3138971621

✉ Email:elaguedez866@gmail.com



**COURIER**

**IMPORTANTE:** Todas las cargas, encomiendas y paquetería que envíes a nuestra oficina o Bodega, deberán venir previamente identificadas con tu nombre y apellido y el número de Casillero, el cual te otorgo el sistema

Una vez finalizada la compra o concretado el servicio de envío y despacho con tu proveedor, deberas conservar tu Ticket de compra, sin embargo, solicitar la guía de despacho la cual puede ser gestionada a través de las transportadoras mas reconocidas del país como: TCC, Envía, Servientrega, Interrapidísimo, DHL, Fedex, UPS o despacho directo de la tienda, como: Amazon Colombia, Mercadolibre, Éxito, Falabella, D1, Pricemart, Jumbo y otras.

Con el número de Guía, podrás hacer seguimiento propiamente a la carga mientras esta se encuentre en tránsito del despachador, proveedor o empresa de envíos hasta nuestra oficina. También podrás validar si el paquete ha sido entregado y recibido por nosotros.

Una vez que la carga llegue a nuestra sede, habiéndola identificado con el número de Casillero, será recibida en Balanza, se contabilizaran las piezas (Cajas) y se realizara un recibo de Bodega a tu nombre, con todos los datos previamente extraídos del sistema de Casillero.

Uno de nuestros asesores te contactara para culminar el proceso de informe, validación y cobranza

## **PREGUNTAS FRECUENTES**

### **¿Qué pasa si no envías tu carga con tu nombre, apellido y número de Casillero?**

No será recibido en nuestra sede. Ya que no podemos recibir carga sin identificación

### **¿Qué pasa si mi compra online, no tiene pago el servicio de envío del proveedor o despachador a la sede Calidex Courier?**

No será recibido en nuestra sede. Ya que no podemos pagar domicilios, ni servicios de envío con cobro en destino sin previa notificación.

### **¿Qué pasa si no escribo bien mi número de Casillero?**

Es muy posible que si colocas un número errado, esto coincida con el número de Casillero de otro cliente, si es así, la carga estaría siendo procesada a nombre de ese cliente y no tuyo. Si casualmente el número de Casillero no existe, la carga no será recibida.

### **¿Qué pasa si mi Casillero llega a la sede fuera del horario laboral?**

En este caso, existe la posibilidad de que la carga sea recibida en oficina de Vigilancia o portería del Complejo donde se encuentre la oficina, no se consideraría una recepción 100% completa, por lo tanto deberás comunicarte con la transportadora correspondiente para garantizar que la entrega sea completada en nuestra oficina o local. También es muy posible que la oficina de Vigilancia o portería del complejo, no reciban la carga y sea devuelta a la transportadora.

### **¿Qué pasa si mi casillero llega un día Sábado?**

En Calidex Courier garantizamos proceso de empaque y re empaque de Casilleros, de Lunes a Viernes, por lo cual, si tu encomienda, o compra online, se llegara a recibir un día Sábado, esta no tendría la garantía de Salida el mismo Sábado, por lo cual, recomendamos, anticipar las compras.

### **¿Puedo recibir compras del Extranjero en mi Casillero?**

Si, es posible, solo que las mismas deberán tener todos los impuestos de nacionalización previamente pagados. No podremos realizar ningún tipo de pago de impuestos a nombre de terceros.

### **¿Puedo elegir detalladamente los artículos uno a uno, para definir un envío?**

No será posible. En ese caso se considerarían, paquetes o piezas, mas no, la selección individual de los artículos. Si usted desea el servicio de "Picking" este tendría costo adicional, y estará sujeto a disponibilidad.

### **¿Puedo enviar un casillero consolidado, junto con una recogida o servicio presencial?**

No será posible, las modalidades de servicio no podrán involucrarse entre si.

### ¿Puedo enviar dos compras Online realizadas y recibidas en la misma Agencia pero en fechas distintas?

Si es posible, pero deberá notificar el Standby de la primera o primeras cargas recibidas, para así consolidarlas y hacer un solo envío cuando usted lo indique. Deberá considerar el tiempo de almacenaje libre, según nuestro convenio de servicio.

### ¿Puedo consolidar una carga de una agencia y otra carga de otra Agencia distinta a la primera?

Esta opción no es posible, ya que el traslado de una carga a otra sede no esta permitido.

### ¿Qué pasa si algún paquete llega con dimensiones mas grandes que las Cajas promocionales de Calidex Courier?

Tomando en cuenta que las Cajas promocionales, aplican para algunas ciudades, el criterio del servicio de basa en Verificar el costo del envío en su Caja original, si el costo es mayor a utilizar varias promociones, se procede a realizar re empaque, utilizando 01 o mas Cajas promocionales, siempre garantizando el menor costo posible para el cliente.

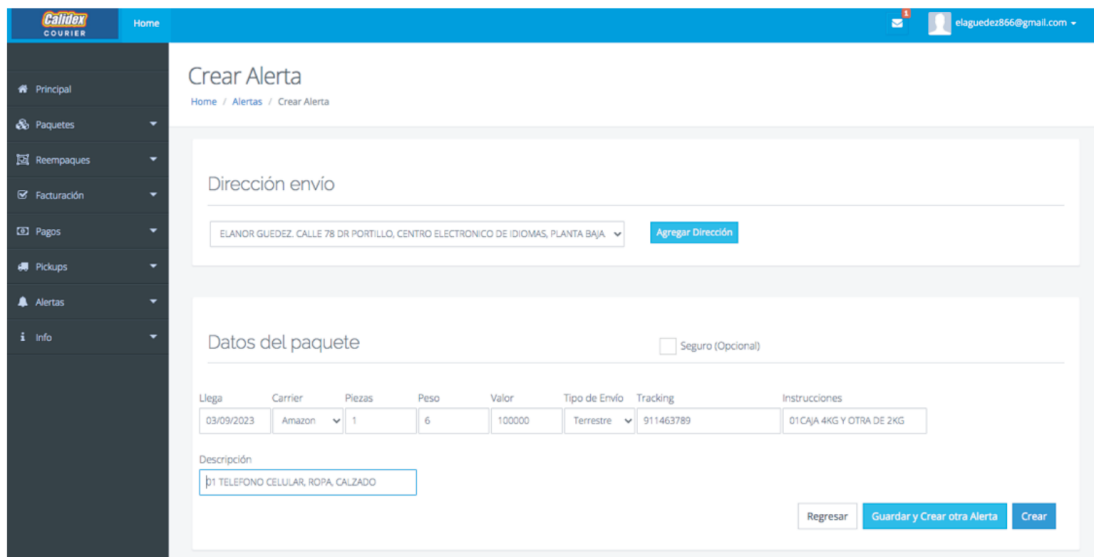
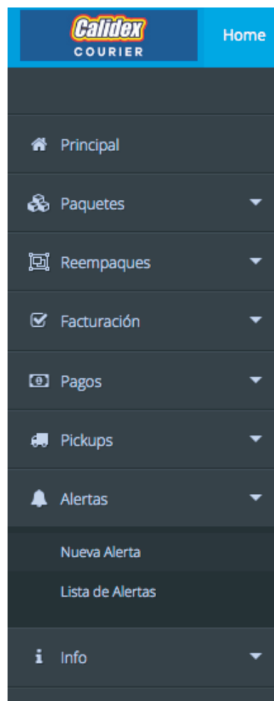
### ¿Una vez dada la instrucción de Envío o de Standby de mi paquete, puedo cambiar de opinión?

Si es posible realizarlo, solo que la solicitud, se deberá recibir 24 horas antes de la fecha y hora de corte, lo que es igual a Sabado a las 3:00pm. En ese sentido, toda instrucción será recibida hasta el Viernes 3:00pm

### ¿Cómo notificar la llegada de un paquete a la sede?

Puedes hacerlo a través del Sistema de casillero, realizando una "Prealerta" o también podrás escribir a nuestro WhatsApp: +573243299800

Una vez realizada la Alerta, nos llegara la información a nuestra sede para asi procesar tu paquete de manera automatizada.



### ¿Cuánto tiempo demorarían en notificar y procesar una carga que me han confirmado como recibida?

La Notificación de recepción de carga, esta determinada para un lapso de 1 Hora hasta 12 Horas luego de haber recibido el paquete. El proceso de reempaque, validación y emisión de guía, va de 1-3 días hábiles. Todas las cargas recibidas hasta el dia Viernes, tienen garantizada su salida de manera obligatoria por la empresa, lo contrario seria si el cliente elige la opción de Standby.



### **¿Qué sucede si hago llegar mi Casillero, pero en ningún momento se logran contactar conmigo para ejecutar la validación?**

Toda carga deberá ser recibida y almacenada con su respectivo Warehouse, la única manera de que la carga tenga salida el día Sábado, sin haber ejecutado proceso de validación, será con "Prealerta" realizada en sistema. Si el cliente no puede ser contactado, bajo ninguna modalidad, y no posee prealerta, el paquete quedara en Standby.

### **¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la Tarifa Cobrada?**

Ningún cliente esta obligado a adquirir los servicios de nuestra empresa habiendo iniciado un proceso con nosotros. Si el cliente desea rescindir de los servicios, deberá hacerlo antes de la causación de la obligación, lo cual se denomina, emisión de Guía.

En caso de que el cliente, requiera verificación grafica de su carga, como el Peso o medidas, esto podrá solicitarlo 12 horas después de haber recibido el Warehouse. Esta solicitud, esta sujeta a disponibilidad. Podrá cancelar el servicio, considerando los costos de cancelación del mismo, si no los conoce, podrá consultarlos con su asesor. Toda tarifa de Calidex Courier es publica, así como las promociones, por ende, si el cliente considera que se le esta cobrando una Caja mayor a la que requiere su mercancía, o si considera que las medidas que originan los pies cúbicos y la selectividad de tarifa esta errada, podrá solicitar en destino, una evaluación de peso y medidas y realizar un PQRS con los debidos soportes.

### **¿Cómo es el proceso de re empaque?**

El asesor encargado de recibir tu carga, una vez que la notifica, clasifica la prioridad de paquetes por procesar, la cual se va a realizar en función de la fecha y hora de llegada, es muy posible que aun y cuando tu paquete se notifique como recibido, no sea re empacado de manera inmediata, ya que quizá tengas paquetes de otros clientes por delante.

Todo empaque y re empaque se realiza con políticas de seguridad, líquidos parados y asegurados, artículos tecnológicos no se mezclan con líquidos, víveres en general si se empacan con aseo personal pero no se mezclan con artículos de limpieza del hogar.

De cada re empaque, se realiza un reporte fotográfico, para garantía del cliente y de nosotros como empresa. Si algún articulo se considera frágil, que no cumple con algún requerimiento para envío o se encuentra regulado, el cliente deberá firmar un Consentimiento para poder permitir el envío del o de los artículos.

Una vez que el re empaque se culmina, se sella la Caja con todas las medidas de seguridad, cinta de contenido verificado y su respectivo rotulo de seguridad.

### **¿Puedo solicitar abrir la Caja y solicitar introducir o extraer algún otro articulo luego de que la hayan culminado?**

No es posible, ya que una vez que la guía se emite, la información viaja al sistema en cuanto a su peso o volumen. Así como es muy posible de que al realizar la solicitud, ya la Caja no se encuentre en oficina, por el contrario ya haya sido trasladada a Bodega.

### **¿Qué sucede si algún producto llega averiado a su sede, derramado o con algún daño?**

Notificaremos de inmediato la novedad, trataremos de corregirla, si hay algún elemento que no pueda ser enviado, se quedara en Standby hasta su retiro voluntario o su disposición final.