



# ACUERDO TÉRMINOS Y CONDICIONES

## ROJAS TRASTEOS S.A.

### RT-OP-017

Versión: 0
Enero de 2023
Página 1 de 1
Aprobó: Comité de calidad

Los términos y condiciones generales que se presentan a continuación establecen la regulación, aplicabilidad y el uso que se debe tener en cuenta a la hora de acceder a los servicios de **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.** Son puestos a disposición de los usuarios con el fin que éstos conozcan cuáles son las directrices que **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.**, ha establecido en el uso de sus servicios. Por favor lea los siguientes términos de servicio cuidadosamente, ya que constituyen un acuerdo legal vinculante entre usted y la empresa y estas condiciones no pueden ser modificadas y/o alteradas por usted de cualquier forma:

1. Leer en forma correcta todos los términos y condiciones de su servicio adquirido con **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.** antes de generar alguna queja o reclamo.
2. Todas las personas que contratan servicios con **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.**, al firmar aceptan comprender y aprobar todos los términos y condiciones estipulados por la empresa.
3. La persona contratante de los servicios de **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.** deberá tener Capacidad Legal, esto es entre otras, la mayoría de edad estipulada por la constitución Colombiana.
4. El cliente de **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.** se compromete a tener los permisos necesarios de la administración de los inmuebles tanto para el retiro como el ingreso de las pertenencias por parte de nuestro personal operativo.
5. El cliente suministrará el inventario correspondiente y detallado de los elementos a trasladar.
6. El cliente deberá indicar si tiene algún elemento que requiera bajar por balcones, fachadas, vacíos, escalera, ventana u otros similares que requieran manipulación de traslado especial.
7. En caso de requerir visita por parte de un asesor, es indispensable llegar a un acuerdo en cuanto a fecha y hora que convengan a ambas partes.
8. Cualquier adición al inventario sobre el cual se genera el acuerdo, implica automáticamente una modificación en el costo del servicio.
9. En el evento en que el inventario entregado al cargue sea mayor al reportado al momento de realizar la cotización, ya sea para un servicio Urbano o Nacional, la empresa optará por cargar únicamente hasta la capacidad del vehículo enviado, pues éste siempre se asigna en función del inventario suministrado inicialmente.
10. Es indispensable por parte del cliente, brindar información que tenga que ver con aspectos como: si la salida o llegada de su mudanza es por ascensor o por escalera, si la distancia a recorrer a pie desde la puerta de salida o de llegada al vehículo es mayor a 50 metros. Este tipo de información es indispensable para determinar la necesidad de enviar personal extra para la prestación del servicio y enviar elementos que faciliten la mudanza.
11. El servicio de embalaje se realizará únicamente en los materiales contratados por el cliente; cualquier modificación en el material de empaque genera incremento en el costo del servicio.
12. De acuerdo a la cantidad de empaque contratada por el cliente, se programará el servicio con el tiempo pertinente para que todo esté listo para el momento del traslado.
13. Por parte del cliente es necesario suministrar datos como el tipo de identificación (NIT, cédula, etc.), número de identificación, copia del RUT si fuere necesario, teléfono celular, teléfono fijo, correo electrónico, dirección de cargue y descargue para efectos de facturación.
14. Todo servicio se prestará una vez se haya realizado el pago del 100 % del valor acordado, y se haya proporcionado la dirección de cargue y descargue para efectos de facturación.
15. Todo servicio debe ir embalado, ya sea a cargo del cliente o por contratación de nuestro servicio de embalaje.
16. Las cajas empacadas por el cliente no deben superar los 20 kilogramos de peso, con el fin de garantizar la integridad de las mismas, del contenido y por ende garantizar la calidad del servicio.
17. El empaque de los libros, A-z, carpetas con documentación y CDs debe ser en cajas de máximo 47,5 cm de Largo, x 30,5 cm de ancho y 29 cm de alto o las equivalentes a la referencia conocida como X300.
18. En las cajas no se debe empacar líquidos en botellas que se puedan quebrar y a su vez derramar el contenido de modo que humedezca y/o deteriore las cajas para el momento del cargue.
19. **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.** no trasladará bolsas de polietileno ya que en el momento de la manipulación se corre el riesgo que se rompan. Si el cliente insiste en que se trasladen, se da por entendido que exime a la empresa de cualquier responsabilidad de rotura de las mismas y del contenido de ellas.
20. En caso de no contratar el servicio de embalaje con nuestra empresa, el cliente se compromete a tener todos los elementos empacados y listos para el cargue al momento en que el vehículo llegue. **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.** no puede hacerse responsable del estado físico de elementos no empacados por la empresa, o en su defecto, podrá solicitar aleatoriamente que se desembale alguno o algunos elementos para verificar su estado.
21. El cliente debe ser claro, específico y cumplido con la hora pactada de inicio del servicio, para evitar tiempo extra atribuible al cliente o la pérdida de oportunidad para la empresa de prestar otros servicios con el mismo equipo. El no cumplir con la hora pactada de inicio, puede motivar un aplazamiento por parte de LA EMPRESA.
22. En caso de ser un servicio Nacional (compartido o expreso), el cliente debe entregar pieza a pieza todos los elementos debidamente empacados y el inventario de los objetos que se van a trasladar al momento del cargue, o exigir que LA EMPRESA levante el inventario al inicio del servicio, si no tiene los elementos debidamente empacados estos no serán transportados.
23. Nuestra empresa **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.** no responde por el traslado de pequeños tales como: computadoras, celulares, iPod, iPhone, cámaras fotográficas, consolas de juego, etc. Cuando se reciben cajas ya empacadas en el inventario se debe anotar como cajas empacadas y selladas por el cliente, sin verificar contenido ni estado. LA EMPRESA no se hace responsable por el funcionamiento de aparatos eléctricos y electrónicos sin que se verifique su funcionamiento previamente.
24. Para su seguridad no empacamos, trasladamos, ni almacenamos elementos como objetos de oro, plata, platino o cualquier otro metal precioso, joyas, relojes, piedras preciosas, dinero en efectivo, títulos valores, obras de arte, manuscritos, planos y escrituras, no transportamos plantas, si el cliente lo requiere se pueden trasladar pero el cliente debe tener todos los permisos ambientales necesarios, no transportamos animales bajo ninguna circunstancia.
25. **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.** Pasadas 24 horas de la entrega de sus bienes en el lugar de destino, la empresa no asume ninguna responsabilidad frente a reclamos de daños y/o faltantes, usted debe realizar su queja **ÚNICAMENTE** en nuestra página electrónica <https://rojastrasteos.com/pgj> otro medio no será válido, una vez recibida la reclamación usted será contactado y tendrá un (1) día hábil para responder cualquiera de las solicitudes del departamento de calidad, si no responde en este término, la reclamación será cerrada.
26. Para cancelar el servicio de mudanza, el mismo debe hacerse con 24 horas de anterioridad; en caso que el cliente no cancele el servicio en este tiempo deberá asumir todos los gastos operativos, en todos los casos el cliente asumirá los costos financieros de la devolución que corresponden al 4% del valor del servicio, los que se descontarán del valor a devolver.
27. Usted entiende que tiene derecho a recibir un presupuesto por escrito para su mudanza basada en inspección física y/o cotización telefónica o vía web. Usted entiende, además, que los trabajadores de la empresa de mudanza deben y tienen derecho a realizar una inspección física de los artículos que se transportarán para hacer su cotización, antes de iniciar el servicio. Usted entiende que puede renunciar a su derecho a recibir una cotización basada en una inspección física de su mudanza si así lo desea, habiendo proporcionado el mayor detalle posible y con información verídica.
28. Quién diligencia el formulario de registro acepta que sus datos se incorporen a las bases de datos de **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.**, sus filiales o subsidiarias.
29. En todo caso, el Usuario podrá en cualquier momento solicitar el retiro de su información personal de las bases de datos de **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.**, sus filiales o subsidiarias, para lo cual deberá enviar un e-mail a contacto@rojastrasteos.com, en cuyo caso perderá los privilegios derivados del registro.
30. Estas condiciones generales se rigen por la ley colombiana y aplican para los servicios de **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.** y el Cliente, se someten al de los juzgados y tribunales competentes de la ciudad de Bogotá D.C.
31. Todo servicio se prestará una vez se haya realizado el pago del 100 % del valor acordado, y se haya proporcionado la dirección de cargue y descargue, para efectos de facturación, con este pago el cliente acepta los términos y condiciones del servicio. En caso de tener crédito o saldo pendiente el abajo firmante autoriza de manera irrevocable a **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.** informar acerca del incumplimiento de las relaciones y obligaciones que ha tenido con **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.** a las centrales de riesgo. **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.** cumple con todos los parámetros de seguridad de la información y en la protección de los datos personales con usos exclusivos de **ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.** según la Ley 1581 de 2012.

NOMBRE Y FIRMA  
CLIENTE o en REPRESENTACIÓN:

Nombre:  
No Cedula de ciudadanía:  
Fecha y hora

ROJAS TRASTEOS SERVICIOS S.A.

  
Dirección General  
GERENTE GENERAL

ESTE DOCUMENTO DEBE SER FIRMADO CON FECHA Y CÉDULA ANTES DE INICIAR EL SERVICIO.