

PLIEGO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Los presentes Términos y Condiciones Generales para Proveedores y Contratistas (en adelante, los “**Términos y Condiciones**”) regulan las relaciones comerciales y contractuales que se originen con ocasión del suministro de bienes y/o la prestación, ejecución, operación, coordinación o apoyo de servicios requeridos, solicitados, adquiridos o contratados por **VIAJES TOUR COLOMBIA S.A.S.**, sociedad comercial identificada con NIT 900.630.951-7, con domicilio principal en Bogotá D.C. (en adelante, “**VTC**”), por parte de personas naturales o jurídicas que actúen como proveedores, contratistas, prestadores, operadores y/o terceros especializados (en adelante, individualmente, el “**PROVEEDOR**”), independientemente de la denominación contractual, comercial u operativa utilizada en cada operación.

Estos Términos y Condiciones serán aplicables a las relaciones en las cuales **VTC** requiera bienes y/o servicios para el desarrollo de su actividad empresarial, para la atención de sus propios requerimientos o para el cumplimiento de obligaciones, compromisos u operaciones asumidas frente a sus clientes, usuarios, beneficiarios o terceros, incluyendo aquellos casos en los cuales **VTC** actúe como contratante, adquirente, prestador, organizador, coordinador, operador y/o intermediario.

I. OBJETO

Los presentes Términos y Condiciones tienen por objeto establecer las condiciones generales aplicables a la solicitud, cotización, contratación, suministro, prestación, ejecución, coordinación, entrega, facturación y pago de los bienes y/o servicios requeridos o contratados por **VTC**.

Las características, cantidades, fechas, lugares, tarifas, especificaciones, condiciones particulares y demás elementos propios de cada bien y/o servicio serán aquellos establecidos en la respectiva cotización, propuesta comercial, orden de compra, orden de servicio, reserva, confirmación, contrato o documento equivalente aceptado por las partes, los cuales se entenderán incorporados a la relación contractual correspondiente.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones serán aplicables a todos los bienes y/o servicios suministrados, prestados y/o ejecutados por el **PROVEEDOR** a solicitud o por contratación de **VTC**, salvo que exista estipulación particular expresa y escrita que disponga lo contrario.

De manera enunciativa y no limitativa, serán aplicables a servicios turísticos; transporte aéreo, terrestre, marítimo, fluvial y multimodal; alojamiento y hospedaje; alimentación y catering; alquiler de vehículos; operación turística; organización, producción y logística de eventos; alquiler, suministro e instalación de equipos, mobiliario y estructuras; producción audiovisual, sonido, iluminación, escenografía y montaje; publicidad, mercadeo, material POP; personal operativo y, en general, los demás bienes y/o servicios relacionados, conexos o complementarios requeridos o contratados por **VTC**.



Su aplicación comprende las relaciones celebradas con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que suministren bienes y/o presten servicios a VTC, independientemente de la denominación contractual o comercial bajo la cual intervengan.

La contratación de bienes o servicios no expresamente mencionados en estos Términos y Condiciones no impedirá su aplicación, siempre que sean suministrados, prestados o ejecutados por el PROVEEDOR a solicitud de VTC y las disposiciones aquí previstas resulten compatibles con su naturaleza.

III. DEFINICIONES

Para efectos de interpretación y aplicación de los presentes Términos y Condiciones se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

VTC: VIAJES TOUR COLOMBIA S.A.S., quien podrá adquirir o contratar bienes y/o servicios para atender requerimientos propios o aquellos derivados de operaciones celebradas con sus clientes, usuarios o beneficiarios.

PROVEEDOR: Persona natural o jurídica que suministre, preste, ejecute u opere total o parcialmente bienes y/o servicios requeridos o contratados por VTC, independientemente de que sea denominada proveedor, contratista, prestador, operador o bajo cualquier denominación equivalente.

CLIENTE FINAL: Persona natural o jurídica que solicita, adquiere y/o contrata bienes o servicios con VTC y para cuya atención podrán ser utilizados los bienes y/o servicios suministrados por el PROVEEDOR.

USUARIO O BENEFICIARIO: Persona natural que utiliza o recibe materialmente el bien y/o servicio, aun cuando su contratación haya sido realizada por VTC o por un CLIENTE diferente.

SERVICIO: Todo bien, actividad, prestación, suministro u operación requerida o contratada por VTC cuya ejecución total o parcial se encuentre a cargo del PROVEEDOR.

DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN: La cotización, propuesta comercial, orden de compra, orden de servicio, reserva, confirmación, contrato, factura, comprobante, comunicación electrónica y/o cualquier otro documento físico o electrónico que permita determinar las condiciones particulares del bien y/o servicio contratado.

PERSONAL DEL PROVEEDOR: Trabajadores, empleados, dependientes, colaboradores, conductores, operadores, técnicos y demás personas utilizadas por el PROVEEDOR para la ejecución de los bienes y/o servicios a su cargo.

BIENES: Todo producto, mercancía, equipo, material, insumo, elemento, artículo u otro bien mueble cuya fabricación, producción, adquisición, compraventa, suministro, distribución o entrega sea requerida o contratada por **VTC**, independientemente de que su adquisición se encuentre asociada o sea complementaria a la prestación de un servicio.



SUMINISTRO: Para efectos de estos Términos y Condiciones, comprende la obligación del **PROVEEDOR** de proveer y entregar uno o varios BIENES, en una única entrega o mediante entregas sucesivas, de conformidad con las cantidades, características, especificaciones, fechas, horarios, lugares y demás condiciones establecidas en los DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN.

ENTREGA: Acto mediante el cual el **PROVEEDOR** pone materialmente los BIENES a disposición de VTC o de la persona autorizada por esta, en el lugar, fecha, horario, cantidad y condiciones establecidos en los DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN, sin que la recepción material implique necesariamente aceptación definitiva de su conformidad.

IV. POSICIÓN CONTRACTUAL DE VTC

Atendiendo a la naturaleza y alcance de cada operación, **VTC** podrá contratar al **PROVEEDOR** para atender requerimientos propios o para incorporar sus bienes y/o servicios dentro de operaciones en las que **VTC** actúe frente al **CLIENTE** como prestador directo, organizador/coordinador y/o intermediario.

Cuando **VTC** actúe como organizador, coordinador y/o intermediario frente al **CLIENTE**, podrá contratar, vincular o coordinar **PROVEEDORES** especializados para la adecuada ejecución de los servicios.

El **PROVEEDOR** actuará con autonomía técnica, administrativa y operativa respecto de las prestaciones a su cargo y será responsable de disponer los recursos, personal, permisos, habilitaciones y demás elementos necesarios para su adecuada ejecución.

La contratación del **PROVEEDOR** no generará por sí misma relación laboral, sociedad, representación, mandato, agencia o vínculo de subordinación con **VTC**. El **PROVEEDOR** tampoco estará facultado para asumir obligaciones, efectuar declaraciones o actuar en nombre de **VTC** frente al **CLIENTE, USUARIO, BENEFICIARIO** o terceros, salvo autorización previa y expresa.

Cuando la ejecución material de una prestación corresponda al **PROVEEDOR**, este conservará las obligaciones y responsabilidades legales y contractuales que le correspondan respecto de las actividades ejecutadas directamente por él, su personal o los terceros que válidamente utilice para su cumplimiento.

La intervención de **VTC** en actividades de coordinación, seguimiento o comunicación con el **CLIENTE** no trasladará a **VTC** las obligaciones técnicas, laborales, regulatorias u operativas que correspondan al **PROVEEDOR** por las prestaciones directamente a su cargo.

La calidad en que intervenga **VTC** y el **PROVEEDOR**, así como el alcance de sus respectivas obligaciones, se determinarán atendiendo conjuntamente a la naturaleza del servicio, los documentos de la operación, las obligaciones expresamente asumidas y las normas imperativas aplicables.



V. SOLICITUD, COTIZACIÓN Y CONTRATACIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

VTC podrá solicitar bienes y/o servicios al **PROVEEDOR** a través de los canales comerciales habilitados. Con fundamento en dicha solicitud, el **PROVEEDOR** podrá emitir una cotización, propuesta comercial, reserva, confirmación o documento equivalente, en el cual se establecerán las condiciones particulares de la operación.

Toda cotización o propuesta deberá indicar, cuando corresponda, su vigencia, disponibilidad, tarifas, impuestos, cantidades, alcance, condiciones de prestación, tiempos de ejecución y demás conceptos necesarios para determinar el valor y características del bien y/o servicio.

La relación contractual para la prestación del servicio logístico por parte del **PROVEEDOR** se entenderá perfeccionada cuando exista aceptación por **VTC** mediante orden de compra, orden de servicio, correo electrónico, mensaje de datos, aceptación de cotización o propuesta, confirmación, pago o cualquier otra conducta inequívoca dirigida a la contratación o ejecución de la operación contratada.

VI. DEBIDA DILIGENCIA DEL PROVEEDOR

Una vez presentada la cotización y previo a su vinculación, el **PROVEEDOR** deberá surtir el proceso de debida diligencia establecido por **VTC**, para lo cual deberá diligenciar el formato solicitado por el Oficial de Cumplimiento y remitir, según corresponda, los siguientes documentos actualizados:

1. Certificado de existencia y representación legal
2. Documento de identidad del representante legal
3. RUT
4. Certificación bancaria
5. Licencias, permisos, pólizas o habilitaciones exigibles según el servicio.

VTC podrá solicitar información o documentación adicional para completar el proceso de debida diligencia. La presentación de la documentación no implicará la vinculación automática del **PROVEEDOR**, la cual estará sujeta a la aprobación de **VTC**.

VII. COTIZACIONES, TARIFAS E IMPUESTOS

Los valores cotizados por el **PROVEEDOR** corresponderán a las condiciones informadas al momento de la negociación y deberán mantenerse durante la vigencia expresamente indicada en la respectiva cotización o propuesta.

Salvo indicación expresa en contrario, las tarifas aceptadas comprenderán todos los bienes, servicios y conceptos necesarios para la correcta ejecución de la operación conforme al alcance acordado.

Los servicios adicionales, modificaciones, mayores cantidades, extensiones o conceptos no incluidos inicialmente requerirán autorización previa de **VTC**. El **PROVEEDOR** no podrá efectuar cobros adicionales que no hayan sido previamente informados y aceptados por **VTC**. Los precios estarán sujetos a los impuestos, tasas y contribuciones legalmente aplicables. Cuando el valor dependa de tarifas variables de terceros, disponibilidad, impuestos, tipo de cambio u otras circunstancias externas, el **PROVEEDOR** deberá informarlo previamente a **VTC**.

Una vez aceptada la cotización o confirmada la operación, el **PROVEEDOR** no podrá modificar unilateralmente las tarifas acordadas, salvo que la modificación obedezca a circunstancias previamente informadas y aceptadas por **VTC** o a conceptos legalmente exigibles.

VIII. RESERVAS, CONFIRMACIÓN Y DISPONIBILIDAD

Las solicitudes efectuadas por **VTC** estarán sujetas a disponibilidad hasta que el **PROVEEDOR** confirme expresamente la respectiva reserva o servicio. Una vez confirmada la operación, el **PROVEEDOR** deberá garantizar la disponibilidad de los bienes, cupos, habitaciones, vehículos, personal, equipos, espacios y demás recursos comprometidos, conforme a las condiciones acordadas.

El **PROVEEDOR** deberá verificar oportunamente la información contenida en las solicitudes, órdenes, reservas y confirmaciones y comunicar inmediatamente a **VTC** cualquier inconsistencia, restricción, modificación o circunstancia que pueda afectar la prestación del servicio.

Cuando después de confirmada una operación el **PROVEEDOR** advierta una circunstancia que pueda impedir o afectar su ejecución, deberá informar inmediatamente a **VTC** y adoptar las medidas razonables que correspondan para evitar o mitigar afectaciones al **CLIENTE, USUARIO o BENEFICIARIO**.

Tratándose de BIENES, una vez aceptada o confirmada la operación, el **PROVEEDOR** deberá garantizar su disponibilidad, producción, fabricación, alistamiento y/o adquisición, según corresponda, en las cantidades y especificaciones contratadas y con la anticipación necesaria para cumplir la fecha, hora y lugar de entrega establecidos. La falta de inventario, materias primas, personal, capacidad de producción, transporte o disponibilidad interna del **PROVEEDOR** no lo exonerará del cumplimiento cuando tales circunstancias le sean imputables o hubieran debido ser razonablemente previstas al momento de confirmar la operación.

IX. EJECUCIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

El **PROVEEDOR** deberá suministrar, fabricar, producir y/o entregar los BIENES, según corresponda, y prestar, ejecutar u operar los SERVICIOS contratados bajo su propia autonomía administrativa, técnica y financiera y bajo su responsabilidad, de manera oportuna, diligente y conforme a las características, cantidades, calidades, fechas, lugares,



horarios, especificaciones y demás condiciones establecidas en los DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN.

El **PROVEEDOR** será responsable de contar y mantener durante la ejecución con el personal, equipos, vehículos, instalaciones, permisos, registros, licencias, habilitaciones, seguros y demás requisitos que resulten legalmente exigibles de acuerdo con la naturaleza de su actividad.

Cuando para la ejecución se requiera personal, este estará bajo la exclusiva dirección, dependencia y responsabilidad del **PROVEEDOR**, quien asumirá las obligaciones laborales, de seguridad social, seguridad y salud en el trabajo y demás obligaciones que legalmente le correspondan.

El **PROVEEDOR** deberá informar inmediatamente a VTC cualquier novedad, retraso, accidente, faltante, defecto, incumplimiento, modificación, indisponibilidad o circunstancia que pueda afectar el suministro o entrega de los BIENES, la adecuada ejecución de los SERVICIOS, la operación contratada o generar afectaciones al CLIENTE, USUARIO, BENEFICIARIO o a VTC.

X. SERVICIOS ESPECÍFICOS.

TRANSPORTE:

Cuando el SERVICIO comprenda transporte de pasajeros o bienes por vía aérea, terrestre, marítima, fluvial y/o multimodal, la ejecución material estará a cargo del **PROVEEDOR** transportador u operador correspondiente, quien deberá contar con las habilitaciones, permisos, licencias, seguros y demás requisitos legalmente exigibles para la modalidad de transporte prestada y responder por la integridad del cliente o beneficiario transportado.

El **PROVEEDOR** será responsable de que los vehículos, aeronaves, embarcaciones, conductores, tripulaciones, operadores y demás elementos utilizados para la prestación del servicio cumplan las condiciones técnicas, operativas y de seguridad exigidas por la normativa aplicable.

Los itinerarios, rutas, horarios, vehículos, puntos de salida o llegada y demás condiciones operativas deberán corresponder a las condiciones confirmadas. Cualquier modificación deberá ser informada oportunamente a **VTC** y, cuando resulte posible, previamente a su implementación.

El **PROVEEDOR** deberá informar a **VTC** las condiciones particulares aplicables al servicio, incluyendo restricciones, equipaje, tiempos de presentación, documentación, cambios, cancelaciones, no presentación, reembolsos y demás reglas relevantes, para que puedan ser oportunamente comunicadas al **CLIENTE, USUARIO o BENEFICIARIO**.

Cuando se presente una novedad atribuible al **PROVEEDOR** que pueda afectar la continuidad o adecuada prestación del transporte, este deberá informar inmediatamente



a **VTC** y adoptar, dentro del ámbito de sus obligaciones, las medidas necesarias para atender la situación y mitigar sus efectos.

Cuando **VTC** actúe como organizador/coordinador y/o intermediario, las condiciones particulares relativas a equipaje, cambios, cancelaciones, no presentación, reembolsos, documentación, restricciones y demás reglas propias del transporte estarán sujetas a las condiciones del cliente final y a la regulación especial aplicable a cada modalidad de acuerdo a la normatividad vigente.

ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE:

Cuando el **SERVICIO** comprenda alojamiento u hospedaje, el **PROVEEDOR** deberá contar con el Registro Nacional de Turismo y demás registros, permisos, condiciones sanitarias, de seguridad y requisitos legalmente exigibles de acuerdo con el tipo de establecimiento y servicio prestado.

El **PROVEEDOR** deberá garantizar la disponibilidad, categoría, tipo y cantidad de habitaciones, acomodación, fechas, horarios de ingreso y salida, alimentación, servicios complementarios y demás condiciones expresamente confirmadas. Así mismo, deberá informar previamente a **VTC** las políticas de reserva, modificación, cancelación, no presentación, horarios, restricciones, cargos adicionales y demás condiciones aplicables al hospedaje.

Cualquier situación que impida disponer del alojamiento confirmado deberá ser informada inmediatamente a **VTC**, y el **PROVEEDOR** deberá gestionar, cuando la situación le sea imputable, una alternativa de condiciones equivalentes o superiores, sin perjuicio de las demás responsabilidades que resulten aplicables.

ALIMENTACIÓN Y CATERING:

Cuando el **SERVICIO** comprenda preparación, suministro, manipulación, almacenamiento, transporte, distribución o servicio de alimentos y bebidas, el **PROVEEDOR** deberá cumplir las disposiciones sanitarias aplicables, incluyendo la Ley 9 de 1979, la Resolución 2674 de 2013 y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El **PROVEEDOR** será responsable de garantizar las condiciones de higiene, inocuidad, conservación, almacenamiento, cadena de frío cuando corresponda, transporte, manipulación y servicio de los alimentos, así como el cumplimiento de los requisitos exigibles a su personal e instalaciones.

Los menús, cantidades, porciones, horarios, puntos de servicio, presentación, restricciones alimentarias y demás especificaciones deberán corresponder a las condiciones confirmadas por **VTC** o las dispuesta en los DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN.

SERVICIOS DE MONTAJE, PRODUCCIÓN Y APOYO LOGÍSTICO:



Cuando el **SERVICIO** comprenda montaje o desmontaje, instalación de estructuras, mobiliario, escenarios, carpas, stands, señalización, equipos audiovisuales, sonido, iluminación, escenografía, decoración u otros elementos destinados a eventos u operaciones logísticas, el **PROVEEDOR** deberá disponer del personal idóneo, equipos, herramientas, permisos y demás recursos necesarios para su ejecución segura.

El **PROVEEDOR** deberá cumplir las normas aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo, prevención de riesgos y demás requisitos técnicos o de seguridad exigibles según los elementos, equipos, estructuras y actividades ejecutadas.

Los diseños, dimensiones, cantidades, ubicaciones, materiales, capacidades, horarios de montaje y desmontaje y demás especificaciones deberán corresponder a lo aprobado por **VTC** en los **DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN**.

El **PROVEEDOR** será responsable de la correcta instalación, estabilidad, funcionamiento y seguridad de los elementos a su cargo durante el período contratado y deberá informar inmediatamente cualquier condición que pueda representar un riesgo para las personas, bienes o continuidad de la operación y debe garantizar la indemnidad de VTC frente a terceros en caso de incidentes.

PUBLICIDAD, MERCADEO Y MATERIAL PROMOCIONAL:

Cuando el **SERVICIO** comprenda diseño, producción, impresión, publicación, instalación, distribución o difusión de publicidad, material gráfico, material POP, señalización, piezas promocionales o contenidos de comunicación, el **PROVEEDOR** deberá ejecutar las piezas conforme a las especificaciones y aprobaciones previamente otorgadas por **VTC**.

El **PROVEEDOR** deberá respetar los derechos de propiedad intelectual, derechos de imagen, marcas, signos distintivos y demás derechos de terceros, y obtener las autorizaciones que legalmente le correspondan para los materiales suministrados o utilizados por este.

La publicidad y los contenidos producidos por el **PROVEEDOR** deberán ajustarse a la información aprobada y a las normas aplicables en materia de información y publicidad, incluyendo la prohibición de publicidad engañosa prevista en la Ley 1480 de 2011.

El **PROVEEDOR** no podrá utilizar el nombre, marcas, logotipos, imágenes o signos distintivos de **VTC**, del **CLIENTE** o de terceros fuera del alcance expresamente autorizado para la respectiva operación.

OTROS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN LOGÍSTICA:

Cuando el **SERVICIO** comprenda alquiler de equipos o mobiliario, personal logístico, registro y acreditación, recepción, orientación, protocolo, traducción, interpretación, producción audiovisual, fotografía, apoyo técnico, almacenamiento, distribución, mensajería o cualquier otro servicio conexo o complementario requerido para la operación, el



PROVEEDOR deberá contar con el personal, equipos, permisos, licencias, seguros y demás requisitos que resulten exigibles según la naturaleza de la actividad.

Los bienes, equipos y elementos suministrados deberán encontrarse en condiciones adecuadas de funcionamiento, mantenimiento, seguridad y presentación y ser aptos para el uso contratado.

El **PROVEEDOR** deberá informar inmediatamente a **VTC** cualquier novedad que pueda afectar la disponibilidad, seguridad, calidad o continuidad de la operación y adoptar oportunamente las medidas que correspondan dentro del ámbito de sus obligaciones para corregir o mitigar sus efectos.

SUMINISTRO, COMPRAVENTA Y ENTREGA DE BIENES:

Cuando la operación comprenda la fabricación, producción, adquisición, compraventa, suministro, distribución, importación, comercialización o entrega de bienes, productos, equipos, materiales, insumos, elementos, mercancías o cualquier otro bien mueble, el **PROVEEDOR** deberá suministrarlos y entregarlos de conformidad con las cantidades, calidades, referencias, marcas, modelos, dimensiones, materiales, diseños, muestras, fichas técnicas, especificaciones, condiciones de empaque, presentación y demás características establecidas en los DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN.

Los bienes deberán ser entregados en la fecha, hora, lugar, dirección y a la persona o dependencia indicados por **VTC** en los DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN. Cuando se haya establecido una fecha u horario determinado para la entrega, especialmente cuando los bienes se encuentren destinados a un evento, viaje, actividad, operación o compromiso de **VTC** frente a un **CLIENTE, USUARIO o BENEFICIARIO**, el **PROVEEDOR** reconoce que su cumplimiento oportuno constituye una condición esencial de la operación.

El **PROVEEDOR** deberá prever con suficiente anticipación los tiempos de fabricación, producción, alistamiento, empaque, cargue, transporte, descargue, instalación o cualquier otra actividad necesaria para efectuar la entrega dentro del plazo acordado.

El **PROVEEDOR** no podrá efectuar entregas anticipadas o parciales cuando estas generen costos, dificultades de almacenamiento, riesgos operativos o cualquier afectación para **VTC**, salvo autorización previa. La recepción material de una entrega parcial o anticipada no implicará modificación de las cantidades, fechas o demás condiciones originalmente contratadas.

Salvo estipulación expresa en contrario en los **DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN**, el **PROVEEDOR** será responsable de realizar por su cuenta y riesgo el embalaje, empaque, identificación, cargue, transporte, conservación, custodia, descargue y demás actividades necesarias para que los bienes sean entregados en el lugar acordado, en condiciones adecuadas y sin daños, deterioros, pérdidas o alteraciones.



La recepción física de los bienes, la firma de una remisión, guía, constancia de entrega o documento similar no constituirá por sí sola aceptación definitiva ni conformidad de **VTC** respecto de su cantidad, calidad, funcionamiento, especificaciones, estado o cumplimiento contractual.

Se considerarán bienes no conformes, entre otros, aquellos que: (i) no correspondan a las cantidades contratadas; (ii) presenten daños, defectos, averías o deterioros; (iii) no correspondan a las referencias, especificaciones, muestras, diseños o características aprobadas; (iv) sean entregados fuera del término acordado cuando la oportunidad resulte esencial para la operación; (v) no sean aptos para el uso expresamente informado o razonablemente derivado de su naturaleza; (vi) incumplan requisitos legales, técnicos, sanitarios o de seguridad aplicables; o (vii) presenten cualquier otra diferencia sustancial frente a lo establecido en los DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN.

Los costos de retiro, devolución, transporte, recolección, nueva entrega, reparación, reposición, sustitución o cualquier otra actuación necesaria para subsanar un incumplimiento imputable al **PROVEEDOR** serán asumidos por este.

Cuando el **PROVEEDOR** advierta cualquier circunstancia que pueda ocasionar retraso, entrega incompleta o imposibilidad de cumplir las condiciones contratadas, deberá informarlo inmediatamente a **VTC**, indicando la causa, alcance, bienes afectados, tiempo estimado de retraso y medidas propuestas para evitar o mitigar sus consecuencias. Cuando el retraso, falta de entrega o entrega no conforme sea imputable al **PROVEEDOR**, este deberá adoptar inmediatamente y por su cuenta las medidas razonables necesarias para subsanar el incumplimiento.

El **PROVEEDOR** garantiza que los bienes entregados serán nuevos, originales y aptos para el uso contratado, salvo que en los **DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN** se haya autorizado expresamente una condición diferente. Asimismo, deberá cumplir con la garantía legal de un año para productos nuevos y atender oportunamente las solicitudes de reparación, reposición, sustitución o cualquier otro mecanismo que resulte procedente en caso de daño o averías.

Cuando el fabricante otorgue una garantía adicional, el **PROVEEDOR** deberá entregar a **VTC** la documentación necesaria para hacerla efectiva, sin que ello implique liberación de las obligaciones que legal o contractualmente correspondan directamente al **PROVEEDOR**.

Las disposiciones de este numeral serán aplicables de manera general a todas las operaciones de adquisición o suministro de bienes realizadas por **VTC**, salvo que en los **DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN** se establezcan condiciones particulares diferentes atendiendo a la naturaleza del bien contratado.

XI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

VTC pagará al **PROVEEDOR** los valores correspondientes a los bienes y/o servicios efectivamente suministrados, prestados o ejecutados, de acuerdo con las tarifas y



condiciones previamente aceptadas y una vez cumplidos los requisitos de facturación y soporte establecidos para la respectiva operación.

Salvo que en los **DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN** se pacte expresamente un plazo diferente, las partes acuerdan un plazo comercial de pago de hasta cuarenta y cinco (45) días calendario, contado a partir de la correcta radicación de la factura o documento equivalente y de la totalidad de los soportes requeridos por **VTC**.

Sin embargo, el **PROVEEDOR** reconoce y acepta que el pago de los bienes y/o servicios prestados estará condicionado al pago efectivo y recaudo de los recursos por parte de **VTC** provenientes del **CLIENTE** de la respectiva operación logística.

Cuando la factura, cuenta de cobro o sus soportes presenten errores, inconsistencias, diferencias frente a los valores autorizados o documentación incompleta, **VTC** podrá solicitar su corrección o complementación. El término de pago se contará a partir de la fecha en que la documentación haya sido correctamente radicada y se encuentre completa para su trámite, en los términos permitidos por la normativa aplicable.

Los anticipos, depósitos, pagos previos o condiciones especiales exigidos por determinados **PROVEEDORES** deberán ser previamente informados y expresamente aceptados por **VTC** en los **DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN**.

XII. FACTURACIÓN Y SOPORTES

El **PROVEEDOR** deberá expedir la factura electrónica, cuenta de cobro o documento equivalente conforme con la normativa tributaria vigente y las condiciones de la operación. La factura deberá corresponder exclusivamente a bienes y/o servicios previamente autorizados por **VTC** y efectivamente suministrados o ejecutados, salvo que se haya pactado expresamente facturación anticipada.

El **PROVEEDOR** deberá acompañar la factura con los soportes requeridos según la naturaleza de la operación, tales como orden de compra o servicio, confirmaciones, relación de servicios, comprobantes de prestación, actas, listados, autorizaciones y demás documentos razonablemente necesarios para verificar la ejecución y valor facturado.

El correo autorizado para la recepción de facturación electrónica es rf@vtc.com.co

La recepción de una factura por **VTC** no constituirá por sí sola aceptación definitiva de los bienes y/o servicios ni impedirá formular observaciones sobre valores, cantidades, soportes, calidad o cumplimiento.

XIII. SUBCONTRATACIÓN Y TERCEROS UTILIZADOS POR EL PROVEEDOR

Cuando por la naturaleza del servicio el **PROVEEDOR** requiera apoyarse en terceros para la ejecución total o parcial de sus obligaciones, deberá garantizar que estos cuenten con las



condiciones técnicas, legales, operativas, permisos y habilitaciones exigibles para la actividad correspondiente.

La utilización de terceros no liberará al **PROVEEDOR** de las obligaciones asumidas frente a **VTC**. El **PROVEEDOR** continuará siendo responsable, en los términos legalmente aplicables, por las actividades que haya asumido y cuya ejecución encomiende a terceros.

Cuando la identidad, experiencia, habilitación o características particulares del **PROVEEDOR** hayan sido determinantes para su contratación, este no podrá sustituir ni subcontratar la prestación principal sin autorización previa de **VTC**.

El **PROVEEDOR** deberá procurar que los terceros que intervengan por su cuenta conozcan y cumplan las obligaciones de confidencialidad, protección de datos, seguridad, calidad y demás condiciones que resulten aplicables a las actividades que ejecuten.

XIV. CAMBIOS, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

Las solicitudes de modificación, reprogramación o cancelación estarán sujetas a las condiciones previamente informadas y aceptadas para el bien y/o servicio contratado.

El **PROVEEDOR** deberá informar a **VTC**, antes de la confirmación de la operación, las políticas aplicables a cambios, cancelaciones, no presentación, penalidades, fechas límite y valores no reembolsables. Las restricciones o penalidades que no hayan sido oportunamente informadas no podrán ser aplicadas posteriormente, salvo que deriven de disposiciones legales o regulatorias obligatorias.

Cuando una modificación o cancelación sea solicitada por **VTC** o por el **CLIENTE**, los valores aplicables se determinarán conforme a las condiciones previamente aceptadas y a los costos efectivamente causados.

Cuando la cancelación, imposibilidad de prestación o modificación sustancial sea atribuible al **PROVEEDOR**, este deberá informar inmediatamente a **VTC** y, según corresponda, gestionar la devolución de las sumas recibidas o presentar alternativas razonables que garanticen la adecuada atención de la operación.

Adicionalmente, cuando dicha situación sea consecuencia de dolo, culpa, negligencia, acción u omisión imputable al **PROVEEDOR**, este deberá asumir los costos, gastos, penalidades, sanciones, sobre costos y demás perjuicios directos que se generen con ocasión de dicha situación y que sean debidamente acreditados, sin perjuicio de las demás responsabilidades legales o contractuales a que haya lugar.

Los reembolsos a cargo del **PROVEEDOR** deberán ser tramitados dentro de los términos acordados o legalmente aplicables y acompañados de la información necesaria para que **VTC** pueda gestionar oportunamente la situación frente al **CLIENTE**.

XV. INCUMPLIMIENTO, RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD



La responsabilidad del **PROVEEDOR** se determinará atendiendo a la naturaleza de los bienes y/o servicios contratados, las obligaciones efectivamente asumidas, los **DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN** y las normas aplicables.

El **PROVEEDOR** responderá por los daños y perjuicios que le sean legalmente imputables como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones, así como por los actos u omisiones atribuibles a su PERSONAL o a terceros utilizados bajo su responsabilidad para la ejecución de la operación.

Cuando por hechos u omisiones imputables al **PROVEEDOR**, a su PERSONAL o a terceros bajo su responsabilidad se formulen reclamaciones, requerimientos, investigaciones, acciones judiciales o extrajudiciales contra **VTC** por parte de **CLIENTES, USUARIOS, BENEFICIARIOS**, autoridades o terceros, el **PROVEEDOR** deberá mantener indemne a **VTC**, asumir las consecuencias que legalmente le sean atribuibles y colaborar oportunamente en la atención y defensa de la respectiva reclamación.

La obligación de indemnidad comprenderá, en la medida en que resulten legalmente procedentes y sean atribuibles al **PROVEEDOR**, las condenas, indemnizaciones, compensaciones, sanciones, devoluciones, costos, gastos y demás erogaciones que **VTC** deba asumir como consecuencia directa del hecho u omisión imputable al **PROVEEDOR**.

Cuando **VTC** reciba una reclamación relacionada con hechos atribuibles al **PROVEEDOR**, podrá comunicarla a este para que suministre inmediatamente la información, documentos y demás elementos necesarios para su atención. Cuando jurídicamente corresponda, el **PROVEEDOR** deberá participar en la defensa, atención, conciliación o solución de la reclamación.

El **PROVEEDOR** será igualmente responsable de mantener vigentes las pólizas, seguros, licencias, permisos y habilitaciones que sean legalmente exigibles para su actividad o que hayan sido expresamente requeridos para la operación.

Las obligaciones de responsabilidad e indemnidad previstas en esta sección permanecerán vigentes respecto de hechos ocurridos durante la ejecución de la relación contractual, aun cuando la reclamación correspondiente sea presentada con posterioridad a su terminación, dentro de los términos legales aplicables.

Lo anterior comprenderá igualmente los perjuicios y reclamaciones derivados de lesiones personales, muerte, pérdida o daño de bienes, incumplimiento de normas de seguridad, obligaciones laborales o de seguridad social, infracción de derechos de terceros y demás hechos atribuibles al **PROVEEDOR**, su PERSONAL o sus subcontratistas.

XVI. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD

VTC realizará el tratamiento de los datos personales del **PROVEEDOR**, su representante legal, personal, contactos y demás personas vinculadas a la relación comercial que resulten necesarios para la vinculación, contratación, coordinación, ejecución, facturación, pago, seguimiento y demás actividades relacionadas con los bienes y/o servicios contratados, de



conformidad con la legislación vigente y con su Política de Protección de Datos Personales JU-PO-01.

Cuando VTC suministre al **PROVEEDOR** datos personales de **CLIENTES, USUARIOS, BENEFICIARIOS** o terceros para la ejecución del servicio, el **PROVEEDOR** deberá tratarlos exclusivamente para las finalidades relacionadas con la operación contratada, de conformidad con la legislación vigente, y adoptar las medidas necesarias para garantizar su seguridad, confidencialidad, circulación restringida y uso adecuado. El **PROVEEDOR** no podrá utilizar dichos datos para fines comerciales propios, contactar posteriormente a los **CLIENTES, USUARIOS o BENEFICIARIOS** para finalidades distintas de la prestación contratada, incorporarlos a bases de datos propias ni suministrarlos a terceros, salvo que resulte necesario para la ejecución autorizada del servicio o exista autorización o fundamento legal que lo permita.

El **PROVEEDOR** deberá informar oportunamente a VTC cualquier pérdida, acceso no autorizado, divulgación, alteración, incidente de seguridad o tratamiento indebido de datos personales relacionado con la operación y colaborar en la adopción de las medidas que resulten necesarias.

Asimismo, el **PROVEEDOR** deberá mantener reserva sobre la información comercial, financiera, técnica, operativa y contractual de **VTC** y de sus **CLIENTES** a la que tenga acceso con ocasión de la relación comercial, incluyendo tarifas, cotizaciones, bases de datos, itinerarios, condiciones negociadas y demás información que por su naturaleza tenga carácter confidencial.

Las obligaciones de protección de datos y confidencialidad subsistirán después de finalizada la relación contractual durante el término que resulte aplicable conforme a la naturaleza de la información y la legislación vigente.

XVII. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y NOTIFICACIONES

El **PROVEEDOR** deberá atender oportunamente las solicitudes de información, aclaraciones y requerimientos que **VTC** formule relacionados con los bienes y/o servicios contratados. Cuando **VTC** reciba una petición, queja, reclamo o solicitud de un **CLIENTE, USUARIO, BENEFICIARIO**, autoridad o tercero relacionada con una prestación ejecutada por el **PROVEEDOR**, este deberá suministrar oportunamente la información y soportes que razonablemente sean necesarios para su análisis y respuesta.

La atención o gestión inicial de una reclamación por parte de **VTC** no implicará aceptación de responsabilidad por hechos atribuibles al **PROVEEDOR** ni modificará la distribución de responsabilidades establecida en estos Términos y Condiciones y en la legislación aplicable. Las comunicaciones y notificaciones relacionadas con la operación podrán efectuarse mediante los datos de contacto suministrados por el **PROVEEDOR**, quien será responsable de mantenerlos actualizados.

XVIII. LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS



Los presentes Términos y Condiciones y las relaciones contractuales derivadas de ellos se regirán por las leyes de la República de Colombia, incluyendo las normas especiales aplicables según la naturaleza de los bienes y/o servicios contratados.

Para todos los efectos legales y contractuales, las partes establecen como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C.

XIX. CLÁUSULA COMPROMISORIA

Toda controversia, diferencia o reclamación que surja entre **VTC** y el **PROVEEDOR** con ocasión de la celebración, interpretación, ejecución, incumplimiento, terminación o liquidación de la relación contractual será resuelta mediante arbitraje en derecho, administrado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C., y los honorarios, gastos y demás costos derivados del trámite arbitral serán asumidos por las partes en la forma que determine el Tribunal en su respectivo laudo arbitral.

El Tribunal estará integrado por un (1) árbitro, designado de conformidad con el mecanismo de nombramiento previsto en el reglamento aplicable del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

XX. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones legales o contractuales a cargo del **PROVEEDOR**, derivado de actos u omisiones imputables a este, a su PERSONAL o a los terceros o subcontratistas utilizados bajo su responsabilidad para el suministro, fabricación, producción, transporte o entrega de BIENES y/o para la prestación, ejecución u operación de servicios, el **PROVEEDOR** deberá pagar a favor de **VTC**, a título de cláusula penal pecuniaria, la suma equivalente al **cuarenta por ciento (40%)** del valor total de la operación logística afectada.

El pago de la cláusula penal no extinguirá la obligación principal ni impedirá a VTC exigir su cumplimiento cuando resulte procedente, así como reclamar los perjuicios adicionales en los casos permitidos por la ley.

Las partes reconocen que la obligación derivada de la presente cláusula podrá ser exigida y cobrada por **VTC** mediante la respectiva acción ejecutiva.

XXI. CUMPLIMIENTO NORMATIVO.

El **PROVEEDOR** declara que desarrollará sus actividades de conformidad con la legislación aplicable y se abstendrá de realizar, ofrecer, autorizar o facilitar actos de corrupción, soborno, fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo o cualquier conducta ilícita relacionada con la ejecución de la relación contractual. El **PROVEEDOR** deberá suministrar



la información que razonablemente requiera **VTC** para sus procesos de conocimiento, vinculación y debida diligencia.

XXII. PREVALENCIA, INTEGRIDAD Y MODIFICACIONES

Estos Términos y Condiciones se integran con los **DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN**. Las condiciones particulares expresamente acordadas para un bien y/o servicio prevalecerán sobre las disposiciones generales que resulten incompatibles con ellas.

La aceptación de una cotización, propuesta, orden de compra, orden de servicio, reserva, confirmación o cualquier **DOCUMENTO DE LA OPERACIÓN** no implicará la aceptación por parte de **VTC** de términos y condiciones generales propios del **PROVEEDOR** que no hayan sido expresamente aceptados por **VTC**.

Cualquier modificación particular a estos Términos y Condiciones deberá constar expresamente en los **DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN** o en documento aceptado por las partes. La nulidad, ineficacia o inaplicabilidad de alguna de sus disposiciones no afectará la validez de las demás, las cuales continuarán produciendo efectos en cuanto resulte jurídicamente procedente.

XXIII. ACEPTACIÓN Y OBLIGATORIEDAD DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El **PROVEEDOR** declara que, previo a la aceptación de la orden de compra, orden de servicio o cualquier otro documento que formalice la contratación con **VTC**, ha tenido acceso a los presentes Términos y Condiciones, así como a las condiciones particulares aplicables a la respectiva operación logística y ha contado con la oportunidad de conocer su contenido y alcance.

En ese sentido, los presentes Términos y Condiciones se entenderán aceptados por el **PROVEEDOR** mediante la suscripción o aceptación de la orden de compra o servicio, su confirmación por correo electrónico o cualquier otro medio, así como también, mediante el inicio de la ejecución de las obligaciones contratadas o cualquier conducta inequívoca que permita acreditar su consentimiento.

Los presentes Términos y Condiciones serán aplicables a las operaciones celebradas entre **VTC** y el **PROVEEDOR** en las que se haga referencia a este documento o cuya aplicación haya sido previamente aceptada por las partes.

La aceptación de los presentes Términos y Condiciones no impedirá que las partes acuerden condiciones particulares para cada operación específica, las cuales formarán parte integral de los **DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN** y prevalecerán sobre las disposiciones generales en aquellos aspectos que expresamente regulen.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, facultará a la parte cumplida para ejercer los derechos, reclamaciones y acciones contractuales o legales que correspondan de conformidad con la naturaleza de la obligación incumplida y las disposiciones legales aplicables.

