

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
			Fecha	01/09/2026
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Versión	001
			Página 1 de 19	

1. ¿Quiénes somos?

MÁS METROS S.A.S., identificada con NIT 900.559.701-1, es una empresa dedicada a la prestación de servicios de mudanzas, transporte de bienes, almacenamiento, minibodegas, empaque, soluciones empresariales y corporativas, y demás servicios logísticos complementarios relacionados.

A través de masmetros.com.co, los usuarios pueden conocer nuestros servicios, solicitar información y realizar solicitudes de cotización.

Domicilio: Bogotá D.C., Colombia

Dirección: Calle 145 # 50-29, Prado Pinzón

WhatsApp: 311 223 6442

Sitio web: masmetros.com.co

2. Nuestros servicios

- Mudanzas locales, nacionales e internacionales.
- Transporte de muebles, enseres y demás bienes autorizados.
- Almacenamiento y minibodegas.
- Empaque y suministro de materiales.
- Cargue, descargue y movilización de bienes, cuando sean contratados.
- Servicios complementarios asociados a mudanzas y almacenamiento.
- Servicios empresariales y corporativos, que podrán incluir mudanzas corporativas, traslados de oficinas, transporte de mobiliario, equipos y archivos, almacenamiento, empaque, apoyo logístico y demás servicios relacionados, de acuerdo con las necesidades de cada organización.

El alcance, características, condiciones y valor de cada servicio dependerán de las necesidades del cliente y quedarán establecidos en la cotización, orden de servicio, contrato u otro documento aplicable, los servicios a prestar solicitados por el cliente podrán ser ejecutados de manera directa por **MAS METROS S.A.S** o por sus aliados dependiendo de la necesidad.

3. Solicitud de cotización

El cliente podrá solicitar una cotización a través de la página web o de los demás canales habilitados por **MÁS METROS S.A.S**.

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
			Fecha	01/09/2026
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Versión	001
			Página 2 de 19	

Para preparar la cotización, podremos solicitar información como:

- Ciudad y dirección de origen y destino.
- Tipo de servicio requerido.
- Fecha estimada.
- Tipo de inmueble.
- Piso, ascensor y condiciones de acceso.
- Inventario, volumen o cantidad aproximada de elementos.
- Servicios adicionales requeridos.
- Información necesaria para establecer las condiciones particulares del servicio.

El cliente deberá suministrar información completa, correcta y actualizada, ya que esta será utilizada para determinar el alcance, los recursos requeridos y el valor del servicio.

Enviar una solicitud de cotización no significa que el servicio se encuentre reservado o contratado.

Cuando la solicitud corresponda a un servicio empresarial o corporativo, **MÁS METROS S.A.S.** podrá solicitar información y documentación adicional necesaria para la elaboración de la propuesta, vinculación del cliente, facturación, evaluación comercial y financiera y la aplicación de sus procesos de cumplimiento.

Adicional, si bien podrán evidenciarse características del servicio en la pagina web, prevalecerá lo acordado por las partes en el contrato, orden de servicio u otra denominación acordada particularmente con el cliente.

4. Cotización y confirmación del servicio

MÁS METROS S.A.S. revisará la información suministrada por el cliente y presentará las condiciones comerciales correspondientes.

El valor cotizado podrá ser revisado cuando las condiciones reales del servicio sean diferentes a las informadas inicialmente, por ejemplo:

- Mayor cantidad o volumen de bienes.
- Elementos adicionales.
- Bienes especiales no informados.
- Cambio de dirección.
- Condiciones especiales de acceso.

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
			Fecha	01/09/2026
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Versión	001
			Página 3 de 19	

- Ausencia o indisponibilidad de ascensor.
- Mayor distancia de cargue o descargue.
- Servicios adicionales.
- Tiempos de espera o situaciones que modifiquen el alcance inicialmente cotizado.

Cuando estas situaciones generen modificaciones en el valor o alcance del servicio, serán informadas al cliente.

La contratación se entenderá confirmada cuando el cliente acepte las condiciones comerciales y cumpla los requisitos de reserva y pago establecidos por **MÁS METROS S.A.S.**

Las condiciones particulares informadas y aceptadas mediante la cotización, propuesta comercial, orden de servicio, contrato u otro documento aplicable harán parte de las condiciones del servicio contratado.

Las condiciones y valores presentados en la cotización tendrán una vigencia de quince (15) días calendario a partir de su emisión, sujeto a disponibilidad operativa.

5. Reserva del servicio

Para reservar la fecha y disponibilidad operativa del servicio, el cliente deberá realizar el abono definido en la cotización.

MÁS METROS S.A.S. podrá habilitar la reserva con un abono desde el veinte por ciento (20 %) del valor total del servicio, de acuerdo con las condiciones comerciales aprobadas para cada operación. El porcentaje aplicable será informado al cliente en la cotización.

La fecha se considerará reservada únicamente cuando:

1. **MÁS METROS S.A.S.** haya recibido y validado el anticipo correspondiente; y
2. **MÁS METROS S.A.S.** haya enviado al cliente la confirmación de la reserva.

La solicitud de cotización, el envío de información o la aceptación inicial de una propuesta, sin el cumplimiento de las condiciones anteriores, no garantiza la disponibilidad ni la reserva de la fecha.

	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Fecha	01/09/2026
			Versión	001
			Página 4 de 19	

6. Pagos

- El saldo pendiente deberá encontrarse pagado en su totalidad a más tardar el día anterior a la prestación del servicio, salvo condiciones de crédito o pago diferentes expresamente aprobadas por **MÁS METROS S.A.S.** para clientes corporativos.
- Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria a las cuentas autorizadas por **MÁS METROS S.A.S.**
- **MÁS METROS S.A.S.** no recibe pagos en efectivo. El cliente no deberá entregar dinero a conductores, auxiliares, personal operativo o terceros durante la prestación del servicio.
- Un pago se entenderá realizado cuando haya sido recibido y validado por **MÁS METROS S.A.S.**
- Las condiciones particulares de pago estarán indicadas en la cotización o documentos correspondientes al servicio.

7. Servicios empresariales y corporativos

Las relaciones con clientes corporativos o empresariales se regirán bajo el principio de autonomía de la voluntad y las disposiciones del Código de Comercio colombiano. Las penalidades, condiciones de crédito, y exigencias de cumplimiento (SARLAFT/PTEE) pactadas en la propuesta comercial o contrato empresarial prevalecerán sobre estas condiciones generales.

- Los servicios prestados a empresas, entidades y demás clientes corporativos podrán estar sujetos a condiciones comerciales, administrativas, documentales, de facturación, crédito y pago diferentes a las aplicables a clientes particulares.
- Para la vinculación y prestación del servicio, **MÁS METROS S.A.S.** podrá solicitar, según corresponda, documentos como RUT, certificado de existencia y representación legal, documento de identificación del representante legal, información de contacto, información para facturación y demás soportes necesarios para el conocimiento y vinculación del cliente.
- Cuando el cliente solicite condiciones de crédito, estas estarán sujetas a estudio, aprobación, cupo y plazo autorizado por **MÁS METROS S.A.S.** La solicitud o entrega de documentos no implica la aprobación automática del crédito.
- Cuando el cliente corporativo requiera orden de compra, número de pedido, registro como proveedor, radicación en plataforma, información especial para

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
			Fecha	01/09/2026
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Versión	001
			Página 5 de 19	

facturación u otro requisito administrativo, deberá informarlo y suministrarlo oportunamente para la adecuada gestión del servicio.

- Las condiciones particulares aprobadas para cada cliente corporativo quedarán establecidas en la cotización, propuesta comercial, contrato, orden de servicio, aprobación de crédito u otro documento aplicable.

8. Cancelación y reembolso

- **Presentación Formal:** Todo trámite de cancelación y reembolso estará sujeto a una solicitud formal por parte del cliente a través de los canales autorizados. Los términos de respuesta, viabilidad y ejecución de los reembolsos se regirán por los plazos de la normatividad legal vigente y las políticas internas de la compañía.
- **Penalidad por Cancelación:** Cuando la cancelación del servicio sea atribuible al cliente después de confirmada la reserva, se aplicará una retención equivalente al veinte por ciento (20 %) del valor total de la orden de servicio en calidad de penalidad por costos logísticos y operativos causados, conforme a la política vigente de **MÁS METROS S.A.S.**
- **Saldos a Favor y Notas Crédito:** Si tras aplicar las deducciones contractuales existiese un saldo a favor del cliente, la empresa emitirá la respectiva Nota Crédito. El reembolso del dinero estará sujeto a la previa validación del pago inicial y a la entrega completa de la documentación bancaria y de identidad requerida al cliente.
- **Responsabilidad de la Empresa:** Cuando la devolución sea originada por una causa directamente atribuible a **MÁS METROS S.A.S.**, su trámite contable se priorizará y ejecutará a la mayor brevedad posible, libre de retenciones, sujeta a los tiempos de procesamiento de la entidad bancaria.

9. Reprogramación del servicio

- El cliente podrá solicitar el cambio de la fecha inicialmente programada.
- Cuando la solicitud se realice con al menos dos (2) días calendario de anticipación, la reprogramación podrá realizarse sin costo adicional, sujeta a disponibilidad operativa de **MÁS METROS S.A.S.**
- Cuando sea solicitada con una anticipación inferior, podrán generarse costos adicionales relacionados con recursos previamente asignados o contratados para el servicio, tales como personal, vehículos o servicios complementarios.
- Cualquier costo adicional deberá ser informado al cliente antes de confirmar la nueva fecha.

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
			Fecha	01/09/2026
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Versión	001
			Página 6 de 19	

10. Condiciones de acceso al inmueble

El cliente es responsable de verificar y gestionar previamente las condiciones necesarias para realizar la mudanza tanto en el lugar de origen como en el de destino.

Esto incluye, cuando corresponda:

- Permisos de ingreso y salida ante la administración.
- Depósitos, garantías, pagos o demás requisitos económicos exigidos por la administración, copropiedad o responsable del inmueble.
- Reserva de ascensores.
- Horarios autorizados para mudanzas.
- Restricciones del edificio, conjunto o inmueble.
- Condiciones de parqueo.
- Espacios y distancias disponibles para cargue y descargue.

Cuando la administración del edificio, conjunto, copropiedad o inmueble exija depósitos, garantías, pagos, autorizaciones o cualquier otro requisito económico para permitir el ingreso, salida o realización de la mudanza, estos serán gestionados y asumidos por el cliente, salvo que en la cotización o acuerdo particular se establezca expresamente una condición diferente.

Si por disposición de la administración el depósito o garantía debe ser entregado formalmente a nombre de la empresa de mudanzas, el cliente deberá suministrar previamente a **MÁS METROS S.A.S.** los recursos y condiciones necesarias para efectuar dicha gestión.

Si el servicio no puede ejecutarse o se retrasa debido a la falta de gestión de permisos, horarios o depósitos a cargo del cliente, este asumirá los costos operativos por tiempos de espera o reprogramación que se generen.

Si el vehículo no puede estacionarse a una distancia razonable del inmueble y se requiere acarreo, desplazamiento, personal o recursos adicionales, estos podrán generar un costo adicional, que será informado al cliente.

Cuando las condiciones encontradas sean diferentes de las informadas inicialmente —por ejemplo, indisponibilidad de ascensor, restricciones de acceso o mayores distancias de cargue— **MÁS METROS S.A.S.** podrá revisar el alcance y valor del servicio antes de continuar con las actividades afectadas por dicha modificación.

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
			Fecha	01/09/2026
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Versión	001
			Página 7 de 19	

11. Inventario y condiciones del servicio

La cotización se realiza con base en la información y el inventario suministrados por el cliente, ya sea mediante formulario, visita, fotografías, videos u otros medios acordados.

Si el día del servicio se presentan elementos adicionales, cambios en cantidades o cualquier situación que modifique el alcance inicialmente cotizado, **MÁS METROS S.A.S** podrá informar y cotizar el valor adicional correspondiente antes de realizar las actividades adicionales.

El cliente deberá informar previamente cualquier condición que pueda afectar la correcta planeación y ejecución del servicio.

12. Objetos especiales y bienes de alto valor

El cliente deberá informar previamente si dentro de la mudanza existen bienes que, por su peso, dimensiones, fragilidad, características o valor, requieran condiciones especiales de manipulación, empaque o transporte.

Pueden encontrarse dentro de esta categoría, entre otros:

- Cajas fuertes.
- Pianos.
- Obras de arte.
- Elementos en mármol.
- Vidrios de gran formato.
- Electrodomésticos especiales.
- Objetos de gran peso o dimensiones.
- Bienes de alto valor.

MÁS METROS S.A.S podrá realizar una visita previa o valoración mediante fotografías o videos para determinar las condiciones necesarias para su manejo.

Cuando corresponda, podrá requerirse empaque especial, personal adicional, equipos, herramientas o recursos específicos.

Los bienes de alto valor deberán ser declarados previamente por el cliente, quien deberá informar su valor y aportar los soportes correspondientes cuando sean requeridos.

 MÁS METROS	DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS	Código	GE-DC-035
		Fecha	01/09/2026
		Versión	001
	Página 8 de 19		

MÁS METROS S.A.S. no asume responsabilidad alguna ni custodia sobre dinero, joyas o títulos valores introducidos de forma oculta o no autorizada en la mudanza.

13. Elementos restringidos o no transportados

Por razones legales, de seguridad y operación, el cliente deberá abstenerse de incluir elementos cuyo transporte esté prohibido, restringido o no haya sido previamente autorizado por **MÁS METROS S.A.S.**

Dentro de estos pueden encontrarse:

- Dinero y títulos valores.
- Joyas.
- Armas y municiones.
- Explosivos y materiales inflamables.
- Sustancias ilegales.
- Productos químicos peligrosos.
- Alimentos perecederos.
- Animales.
- Plantas cuando sus condiciones no permitan su transporte.
- Documentos originales de alto valor o difícil reposición.

El cliente deberá informar previamente cualquier elemento respecto del cual exista duda sobre sus condiciones de transporte.

14. Empaque y materiales

MÁS METROS S.A.S. ofrece servicios de empaque de acuerdo con las necesidades del cliente.

El empaque podrá contratarse de manera independiente o estar incluido dentro de alguno de los paquetes de servicios ofrecidos, según la cotización aceptada.

Los materiales, tales como cajas, cinta, plástico burbuja, cartón y demás elementos necesarios, podrán estar incluidos en el servicio o cobrarse adicionalmente, según las condiciones de la cotización.

Cuando el cliente realice directamente el empaque de sus bienes, esta condición podrá quedar registrada en el inventario del servicio.

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
			Fecha	01/09/2026
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Versión	001
			Página 9 de 19	

Para bienes frágiles, especiales o que requieran protección particular, **MÁS METROS S.A.S** podrá realizar una valoración mediante visita, fotografías o videos para determinar el tipo de empaque requerido.

15. Cargue y descargue

Las actividades de cargue, descargue, movilización y ubicación de los bienes se realizarán de acuerdo con el alcance contratado.

El número de personas, vehículo, equipos y demás recursos serán determinados teniendo en cuenta la información suministrada por el cliente y las características del servicio.

Cuando durante la operación se requieran actividades o recursos adicionales no contemplados inicialmente, **MÁS METROS S.A.S** informará al cliente las condiciones y costos correspondientes antes de su ejecución, cuando sea posible.

16. Cuidado y estado de los bienes

MÁS METROS S.A.S procurará que los bienes sean manipulados y transportados con el cuidado y diligencia correspondientes a las características del servicio.

Durante la operación podrán utilizarse inventarios, fotografías, videos u otros mecanismos de evidencia y trazabilidad.

Cuando antes de movilizar un bien se identifiquen rayones, golpes, fisuras u otros daños preexistentes, se dejará evidencia mediante fotografías, inventario u otro soporte disponible y se informará al cliente antes de efectuar el traslado.

17. Bienes empacados, desarmados o intervenidos por el cliente

Cuando el cliente realice directamente el empaque y entregue cajas u otros elementos cerrados, **MÁS METROS S.A.S** no podrá verificar previamente su contenido, estado interno ni la calidad o suficiencia del empaque utilizado.

El personal de **MÁS METROS S.A.S** no deberá abrir cajas, muebles u otros elementos cerrados sin autorización del cliente.

En caso de bienes empacados directamente por el cliente, **MÁS METROS S.A.S.** presume la buena fe en la entrega de los mismos. No obstante, al no intervenir en el proceso de embalaje interno, la empresa no se hace responsable por daños derivados de un empaque defectuoso, insuficiente o por vicios propios de los objetos. Las

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
			Fecha	01/09/2026
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Versión	001
			Página 10 de 19	

reclamaciones de este tipo se evaluarán analizando la trazabilidad del servicio, el estado externo del contenedor al momento del descargue y el manejo logístico brindado

Cuando el cliente entregue muebles, camas, estructuras, equipos u otros bienes previamente desarmados, desmontados o intervenidos por él o por un tercero, deberá informar esta condición antes de solicitar su armado, instalación o manipulación por parte de **MÁS METROS S.A.S.**

Cuando el armado haga parte del alcance contratado, MÁS METROS S.A.S. podrá realizarlo siempre que existan las condiciones técnicas y los elementos necesarios para ello.

En estos casos, **MÁS METROS S.A.S.** no podrá verificar ni certificar la forma en que el bien fue originalmente desarmado, su estado previo al desarme, la integridad de sus componentes, la existencia de piezas completas ni las condiciones de la intervención realizada antes de recibirlo.

Cualquier novedad identificada durante el armado será informada al cliente y, cuando sea posible, se dejará evidencia mediante fotografías, videos, inventario u otro medio disponible.

Las reclamaciones relacionadas con estos bienes serán evaluadas teniendo en cuenta su estado al momento de ser recibidos por **MÁS METROS S.A.S.**, la información suministrada por el cliente, las evidencias disponibles y las circunstancias particulares del servicio.

18. Daños y reclamaciones

Reporte de Novedades: Al concluir el servicio, el cliente procederá a la revisión de sus bienes. Cualquier reclamación derivada de la prestación del servicio deberá presentarse de manera formal ante nuestros canales de atención, la cual será tramitada y resuelta bajo los términos, garantías y plazos establecidos en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

La reclamación deberá radicarse formalmente mediante el enlace dispuesto para este fin en la página web de **MÁS METROS S.A.S.**

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
			Fecha	01/09/2026
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Versión	001
			Página 11 de 19	

El cliente deberá aportar como mínimo:

1. Número o identificación de la orden de servicio.
2. Descripción del elemento afectado y de la situación presentada.
3. Fotografías claras del daño.
4. Factura, cotización de reparación o soporte del valor del bien, cuando corresponda.
5. Los demás documentos o evidencias que resulten necesarios para estudiar el caso.

La presentación de una reclamación dará inicio al proceso de revisión correspondiente y no implica, por sí sola, reconocimiento automático de responsabilidad o de un valor de indemnización.

MÁS METROS S.A.S analizará la información, las evidencias disponibles, el inventario, las condiciones del servicio y, cuando corresponda, las condiciones de la póliza aplicable.

19. Responsabilidad sobre los bienes

Las reclamaciones por pérdida, daño o afectación de los bienes serán evaluadas de acuerdo con las circunstancias particulares del servicio, las condiciones contractuales y la normativa aplicable.

Para determinar lo ocurrido podrán considerarse, entre otros aspectos:

- El inventario declarado.
- El estado previo del bien.
- Las fotografías o videos disponibles.
- El tipo y condiciones del empaque.
- Si el empaque fue realizado por **MÁS METROS S.A.S** o directamente por el cliente.
- La declaración previa de bienes especiales o de alto valor.
- Las condiciones reales de acceso y operación.
- La información suministrada por el cliente.
- Las condiciones de la póliza aplicable.
- Las demás evidencias relacionadas con el servicio.

Los objetos de alto valor, delicados o que requieran condiciones especiales deberán ser informados y declarados antes de la prestación del servicio.

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
			Fecha	01/09/2026
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Versión	001
			Página 12 de 19	

Si un bien de estas características no fue declarado previamente, cualquier reclamación será evaluada de acuerdo con las condiciones contractuales y de aseguramiento aplicables.

20. Seguro y cobertura

Valor Declarado y Base de Cobertura: Para la prestación del servicio, el cliente tiene la obligación de declarar de manera exacta y por escrito el valor total real de los bienes a transportar. Este valor declarado será la base exclusiva para gestionar la cobertura de la póliza de transporte contratada. La falta de declaración, o la declaración inexacta, exime a **MÁS METROS S.A.S.** de cualquier responsabilidad de aseguramiento.

Bienes de Alto Valor y Manejo Especial: Los objetos de alto valor (tales como joyas, obras de arte, títulos valores, dinero en efectivo o elementos de tecnología avanzada) o aquellos que requieran un manejo logístico especial, deberán ser declarados de forma individual e independiente antes del servicio. Su cobertura y movilización estarán estrictamente sujetas a la previa aceptación, condiciones y primas adicionales que determine la compañía aseguradora.

Condiciones, Exclusiones y Deducibles: Los deducibles, porcentajes de copago a cargo del cliente, límites de cobertura, bienes excluidos y demás condiciones técnicas serán única y exclusivamente los establecidos en el contrato de seguro y la póliza vigente al momento del servicio.

Trámite de Reclamaciones: Todo aspecto relacionado con siniestros, afectaciones, objeciones o reclamaciones sobre los bienes transportados se resolverá con base en los procedimientos, términos de respuesta y condiciones técnicas dispuestos por la compañía aseguradora y la normatividad legal aplicable en materia de seguros en Colombia.

21. Situaciones fuera del control de **MÁS METROS**

Durante la prestación del servicio pueden presentarse circunstancias ajenas al control razonable de **MÁS METROS S.A.S** que afecten la operación, entre ellas:

- Cierres viales.
- Accidentes.
- Bloqueos.
- Manifestaciones.
- Restricciones impuestas por las autoridades.

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Fecha	01/09/2026
			Versión	001
			Página 13 de 19	

- Condiciones climáticas.
- Alteraciones de movilidad.
- Otras circunstancias similares que afecten la ejecución del servicio.

Cuando se presente alguna de estas situaciones, **MÁS METROS S.A.S** informará oportunamente al cliente.

Los horarios, tiempos de entrega o fechas podrán ajustarse o reprogramarse de acuerdo con las circunstancias, procurando reducir el impacto para el cliente y continuar el servicio cuando existan condiciones para hacerlo.

22. Pagos

El saldo pendiente deberá encontrarse pagado en su totalidad a más tardar el día anterior a la prestación del servicio, salvo condiciones de crédito o pago diferentes expresamente aprobadas por **MÁS METROS S.A.S.** para clientes corporativos.

Los pagos se realizarán mediante la pasarela de pagos autorizada en nuestro sitio web (Wompi / PSE) o a través de transferencia bancaria directa a las cuentas oficiales de **MÁS METROS S.A.S.**

MÁS METROS S.A.S. no recibe pagos en efectivo bajo ninguna circunstancia. El cliente no deberá entregar dinero en efectivo a conductores, auxiliares, personal operativo o terceros durante la prestación del servicio. La empresa no se hará responsable por valores entregados en contravención a esta norma.

Un pago se entenderá realizado únicamente cuando haya sido recibido, reflejado y validado en los sistemas de **MÁS METROS S.A.S.**

23. Facturación electrónica

MÁS METROS S.A.S. emitirá la factura electrónica correspondiente de acuerdo con la normativa tributaria vigente y con la información suministrada por el cliente.

El cliente deberá proporcionar de manera completa, correcta y oportuna la información y documentación necesaria para la expedición de la factura electrónica. De conformidad con la normativa tributaria vigente, una vez emitida y transmitida la factura electrónica de venta, no se realizarán modificaciones a los datos de facturación (NIT/Cédula o Razón Social) por errores imputables al cliente en el suministro de su información. Cualquier anulación o saldo a favor posterior se

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
			Fecha	01/09/2026
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Versión	001
			Página 14 de 19	

gestionará estrictamente mediante la emisión de una Nota Crédito, de acuerdo con los procedimientos internos de la compañía.

Cuando se trate de clientes empresariales o corporativos, los requisitos administrativos internos para facturación, tales como órdenes de compra, números de pedido, códigos, portales de proveedores u otros requisitos particulares, deberán ser informados y suministrados oportunamente por el cliente.

La factura electrónica será remitida a la dirección de correo electrónico registrada por el cliente o a través del mecanismo dispuesto para su expedición y entrega.

24. Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS

Los clientes podrán presentar peticiones, quejas, reclamos o solicitudes a través de los canales oficiales habilitados por **MÁS METROS S.A.S.**

La solicitud deberá contener información suficiente para identificar el servicio y comprender el caso, incluyendo, cuando corresponda:

- Nombre e información de contacto del cliente.
- Número o identificación de la orden de servicio.
- Descripción clara de la petición, queja, reclamo o solicitud.
- Fotografías, documentos, facturas u otros soportes relacionados.

Las reclamaciones específicamente relacionadas con daños o pérdidas durante una mudanza deberán cumplir adicionalmente las condiciones y entrega de evidencias establecidas en la sección de **Daños y reclamaciones** de estos Términos y Condiciones.

MÁS METROS S.A.S. realizará la revisión correspondiente y comunicará la respuesta a través de los datos de contacto suministrados por el cliente.

Las reclamaciones serán atendidas dentro de los términos establecidos por la normativa aplicable. Cuando corresponda legalmente el término de respuesta de quince (15) días hábiles, este se contará a partir de la recepción de la reclamación por parte de **MÁS METROS S.A.S.**, sin perjuicio de los términos especiales que resulten aplicables según la naturaleza de la solicitud.

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Fecha	01/09/2026
			Versión	001
			Página 15 de 19	

Cuando para el análisis del caso sea necesario contar con información o documentos adicionales, **MÁS METROS S.A.S.** podrá solicitar al cliente los soportes requeridos para completar la revisión, de acuerdo con el procedimiento y la normativa aplicable.

25. Tratamiento de datos personales

Los datos personales suministrados a **MÁS METROS S.A.S** serán tratados de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de **MÁS METROS S.A.S.**, disponible para consulta en masmetros.com.co.

La información suministrada a través de formularios, solicitudes de cotización y demás canales habilitados será utilizada para las finalidades autorizadas por el titular y las necesarias para gestionar la relación comercial o contractual correspondiente.

El tratamiento de los datos personales se realizará de conformidad con las disposiciones aplicables y con la política vigente de **MÁS METROS S.A.S.**

Cuando el usuario suministre datos personales a través de formularios, cotizadores u otros mecanismos habilitados en el sitio web, tendrá acceso a la Política de Tratamiento de Datos Personales y al mecanismo de autorización correspondiente antes del envío de la información, cuando dicha autorización sea requerida.

MÁS METROS S.A.S. conservará la trazabilidad de las autorizaciones obtenidas a través de sus canales digitales, de acuerdo con los mecanismos tecnológicos implementados y la normativa aplicable.

26. Aceptación de los Términos y Condiciones

El usuario tendrá acceso a estos Términos y Condiciones a través del sitio web de **MÁS METROS S.A.S.**

Cuando la solicitud, reserva o contratación del servicio se realice mediante canales digitales, la aceptación podrá efectuarse mediante casillas de verificación, botones de aceptación, formularios electrónicos u otros mecanismos que permitan dejar evidencia de la manifestación del cliente.

MÁS METROS S.A.S. podrá conservar evidencia de la aceptación, incluyendo la fecha, hora, versión de los Términos y Condiciones aceptada y demás información técnica necesaria para garantizar la trazabilidad de la operación.

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Fecha	01/09/2026
			Versión	001
			Página 16 de 19	

La aceptación de estos Términos y Condiciones no reemplaza las condiciones particulares contenidas en la cotización, propuesta comercial, orden de servicio, contrato u otros documentos aplicables al servicio contratado

27. Propiedad intelectual

La marca **MÁS METROS S.A.S**, su nombre comercial, logotipo y los textos, fotografías, videos, diseños, piezas gráficas y demás contenidos publicados en masmetros.com.co son propiedad de **MÁS METROS S.A.S** o se utilizan con las autorizaciones correspondientes.

Estos contenidos no podrán ser copiados, reproducidos, modificados, distribuidos o utilizados con fines comerciales sin autorización previa, salvo los usos expresamente permitidos por la ley.

28. Uso del sitio web

El usuario se compromete a utilizar masmetros.com.co de manera lícita y adecuada.

No está permitido utilizar el sitio web para realizar actividades fraudulentas, afectar su funcionamiento, intentar acceder sin autorización a sistemas o información, suplantar a terceros o realizar cualquier actividad contraria a la ley.

MÁS METROS S.A.S podrá realizar actualizaciones, modificaciones o labores de mantenimiento sobre el sitio web cuando sean necesarias.

29. Enlaces o servicios de terceros

El sitio web podrá contener enlaces o utilizar servicios tecnológicos proporcionados por terceros.

Cuando el usuario acceda a sitios o plataformas externas, su utilización podrá estar sometida a los términos, condiciones y políticas del respectivo tercero.

La inclusión de un enlace externo no significa que **MÁS METROS S.A.S** controle el contenido, disponibilidad o funcionamiento de dicho sitio.

30. Cambios en estos Términos y Condiciones

MÁS METROS S.A.S podrá actualizar estos Términos y Condiciones cuando se presenten cambios en sus servicios, procesos, condiciones comerciales o disposiciones aplicables.

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
			Fecha	01/09/2026
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Versión	001
			Página 17 de 19	

La versión vigente estará disponible en masmetros.com.co, indicando su fecha de actualización.

Las modificaciones aplicarán a los servicios contratados a partir de su entrada en vigencia, salvo que legal o contractualmente corresponda una condición diferente.

31. Cumplimiento, SARLAFT y PTEE

MÁS METROS S.A.S desarrolla sus actividades bajo principios de legalidad, transparencia, ética empresarial y cumplimiento, y aplica los controles establecidos en su Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT y en su Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE, de acuerdo con las disposiciones que le sean aplicables.

Como parte de estos controles, **MÁS METROS S.A.S** podrá solicitar al cliente información y documentos necesarios para realizar procesos de identificación, conocimiento, validación y actualización de información.

El cliente se compromete a:

- Suministrar información veraz, completa y actualizada.
- Entregar los documentos que sean razonablemente requeridos para los procesos de conocimiento y validación.
- Informar cambios relevantes en la información suministrada cuando puedan afectar la relación comercial o contractual.
- Abstenerse de utilizar los servicios de **MÁS METROS S.A.S** para actividades contrarias a la ley.

MÁS METROS S.A.S podrá realizar las verificaciones y consultas necesarias dentro de sus procesos de cumplimiento, de acuerdo con la legislación aplicable y sus políticas internas.

Cuando como resultado de estos controles se identifique una circunstancia que legalmente impida, restrinja o condicione la relación comercial o la prestación del servicio, **MÁS METROS S.A.S** podrá adoptar las medidas que correspondan de conformidad con la ley, sus políticas de cumplimiento y las condiciones contractuales aplicables.

 MÁS METROS	DOCUMENTO		Código	GE-DC-035
			Fecha	01/09/2026
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS		Versión	001
			Página 18 de 19	

La información personal obtenida durante estos procesos será tratada de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de **MÁS METROS S.A.S** y la legislación aplicable.

32. Integración y condiciones particulares del servicio

Estos Términos y Condiciones establecen las condiciones generales aplicables a los servicios ofrecidos por **MÁS METROS S.A.S**.

Cada servicio podrá estar sujeto adicionalmente a condiciones particulares establecidas en la cotización, propuesta comercial, orden de servicio, contrato, inventario, aprobación de crédito u otros documentos aceptados por el cliente.

Cuando exista una condición particular expresamente acordada para un servicio específico, esta se aplicará respecto del aspecto particular regulado, siempre que no sea contraria a disposiciones legales de obligatorio cumplimiento.

Los documentos asociados al servicio deberán interpretarse de manera conjunta y atendiendo a la naturaleza y condiciones particulares de la operación contratada.

33. Solución de controversias y legislación aplicable

MÁS METROS S.A.S procurará resolver directamente con el cliente cualquier diferencia relacionada con la prestación del servicio mediante sus canales oficiales de atención.

Cuando no sea posible alcanzar una solución directa, las partes podrán acudir a los mecanismos de solución de controversias y autoridades competentes previstos por la legislación colombiana.

Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán conforme a las leyes de la República de Colombia.

En ningún caso estos Términos y Condiciones podrán interpretarse como una renuncia a los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

34. Información de contacto

Para información relacionada con los servicios, solicitudes o comunicaciones, el cliente podrá utilizar los canales oficiales publicados en la página web.

 MÁS METROS	DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MAS METROS SAS	Código	GE-DC-035
		Fecha	01/09/2026
		Versión	001
		Página 19 de 19	

MÁS METROS S.A.S.

NIT: 900.559.701-1

Dirección: Calle 145 # 50-29

Ciudad: Bogotá D.C., Colombia

WhatsApp: 311 223 6442

Sitio web: masmetros.com.co