Términos y Condiciones Generales de Servicio

Transporte y Logística de Carga Aérea y Marítima

FULL CARGO · RUC: 155711636-2-2021-2021-574272860 · D.V. 1 · Domicilio: Av. Paseo del Mar, Costa del Este, Ciudad de Panamá Versión 1.0 · Vigente desde: octubre de 2026

---

1. Definiciones

- **Empresa / Transportista / Agente de carga:** FULL CARGO, según actúe como agente, comisionista de transporte, NVOCC o transportista contractual.
- **Cliente:** persona natural o jurídica que solicita los servicios, incluyendo al embarcador, consignatario, propietario de la mercancía y cualquier tercero con interés en ella.
- **Mercancía:** bienes, contenedores, paletas, embalajes y demás elementos entregados para su transporte.
- **Servicios:** transporte aéreo y marítimo, consolidación, almacenaje, gestión aduanera, manejo, seguro y demás servicios conexos.
- **Documento de transporte:** guía aérea (AWB), conocimiento de embarque (B/L), carta de porte u otro documento emitido.
- **Cotización:** oferta escrita de precios y condiciones emitida por la Empresa.

2. Ámbito y aceptación

2.1. Estos términos rigen todas las cotizaciones, reservas y servicios prestados por la Empresa, y prevalecen sobre cualquier condición general del Cliente.

2.2. La solicitud de un servicio, la firma de una cotización o la entrega de mercancía implica la aceptación íntegra de estos términos.

2.3. Las condiciones particulares pactadas por escrito prevalecen sobre estas condiciones generales en lo que difieran.

2.4. La Empresa podrá actualizar estos términos; las modificaciones aplicarán a servicios contratados con posterioridad a su publicación.

2.5. Los **Anexos** forman parte integral de estos términos. En caso de contradicción entre el cuerpo general y un Anexo, prevalecerá el Anexo respecto del servicio o ruta que regule (por ejemplo, el Anexo A en el servicio aéreo Medellín – Panamá).

3. Naturaleza de los servicios

3.1. Según el servicio, la Empresa actúa como intermediario o como transportista contractual. Cuando contrate con aerolíneas, navieras, terminales u otros terceros, lo hace por cuenta y riesgo del

Cliente, y dichos terceros se rigen por sus propias condiciones, que el Cliente declara conocer.

3.2. Los itinerarios, tiempos de tránsito y fechas de salida o llegada son **estimados** y no constituyen garantía. La Empresa no responde por retrasos derivados de causas ajenas a su control.

3.3. La Empresa podrá subcontratar total o parcialmente los servicios y elegir rutas, medios y transbordos cuando no exista instrucción expresa en contrario.

4. Cotizaciones y reservas

4.1. Las cotizaciones tienen la vigencia indicada en ellas y están sujetas a disponibilidad de espacio, variaciones de tarifas del transportista y recargos aplicables.

4.2. Las reservas se confirman solo cuando la Empresa lo notifique por escrito.

4.3. Los precios se basan en los datos suministrados por el Cliente (peso, volumen, dimensiones, naturaleza y destino). Si la verificación revela diferencias, la Empresa podrá reajustar el precio. En transporte aéreo se cobrará sobre el mayor entre peso real y peso volumétrico.

5. Obligaciones del Cliente

5.1. Suministrar información veraz, completa y oportuna sobre la mercancía, incluyendo descripción, valor, partida arancelaria, peso, dimensiones y destinatario.

5.2. Embalar, marcar, etiquetar y estibar la mercancía de forma adecuada para soportar el transporte y manipulación ordinarios.

5.3. Entregar toda la documentación requerida (factura comercial, lista de empaque, certificados de origen, permisos, licencias, hojas de seguridad, etc.) dentro de los plazos exigidos.

5.4. Cumplir con la normativa aduanera, sanitaria, fitosanitaria, de seguridad y de comercio exterior del país de origen, tránsito y destino.

5.5. Pagar oportunamente todos los valores facturados.

6. Mercancías restringidas y peligrosas

6.1. No se aceptará mercancía prohibida por la ley o por el transportista. Las mercancías peligrosas, perecederas, de valor extraordinario, armas, municiones, dinero, joyas, obras de arte, animales vivos, restos humanos y similares solo se transportarán con **autorización previa y escrita** de la Empresa y bajo condiciones especiales.

6.2. Las mercancías peligrosas deberán declararse conforme a la normativa vigente (IATA DGR para carga aérea; Código IMDG para carga marítima), con embalaje, etiquetado y documentación correctos.

6.3. El Cliente responderá por todos los daños, multas, costos y perjuicios causados por mercancía no declarada, mal declarada o prohibida, y mantendrá indemne a la Empresa.

6.4. La Empresa podrá inspeccionar, retener, desechar o devolver la mercancía que incumpla estas condiciones, a costo del Cliente.

7. Documentos de transporte

7.1. Los documentos de transporte serán emitidos conforme a los datos suministrados por el Cliente, quien responde por su exactitud.

7.2. Las correcciones, enmiendas o cambios de consignatario posteriores a la emisión podrán generar costos adicionales y están sujetos a la aceptación del transportista.

7.3. La entrega de la mercancía podrá condicionarse a la presentación del documento original de transporte, cuando aplique.

8. Servicios aduaneros

8.1. Cuando la Empresa gestione trámites aduaneros, actuará con base en las instrucciones y documentos del Cliente, quien responde por la veracidad de las declaraciones, la clasificación arancelaria y el pago de impuestos, aranceles y tasas.

8.2. La Empresa no será responsable por multas, sanciones, retenciones, decomisos o demoras originadas en información inexacta, documentación incompleta o decisiones de las autoridades.

8.3. El Cliente se obliga a reembolsar cualquier anticipo o pago efectuado por la Empresa a su nombre.

9. Seguro de la mercancía

9.1. Salvo contratación expresa y por escrito, **la mercancía viaja sin seguro** por cuenta y riesgo del Cliente. Se recomienda contratar una póliza de transporte de todo riesgo.

9.2. Si el Cliente solicita que la Empresa gestione el seguro, esta actuará solo como intermediaria; las coberturas, exclusiones y siniestros se rigen por la póliza y la aseguradora.

10. Tarifas, recargos y pagos

10.1. Las tarifas se expresan en dólares de los Estados Unidos de América (USD) e incluyen únicamente los conceptos señalados en la cotización.

10.2. No incluyen, salvo indicación expresa: impuestos, aranceles, tasas portuarias o aeroportuarias, almacenaje, demoras (*demurrage*/*detention*), sobrestadía, inspecciones, transporte local, seguros ni recargos del transportista (combustible, seguridad, temporada alta, congestión, entre otros).

10.3. Plazo de pago: el indicado en la factura o en la cotización, salvo pacto distinto. El retraso podrá devengar intereses moratorios conforme a lo pactado por escrito o a la ley aplicable, sin perjuicio de otras acciones.

10.4. El Cliente es responsable del pago aunque el consignatario o un tercero se haya comprometido a pagar. No se admitirán compensaciones unilaterales.

10.5. Las reclamaciones sobre facturas deberán presentarse por escrito dentro de cinco (5) días hábiles desde su recepción.

11. Derecho de retención y garantía

11.1. La Empresa tendrá derecho de retención sobre la mercancía, documentos y demás bienes del Cliente que obren en su poder, como garantía de todas las sumas adeudadas, incluso por servicios anteriores.

11.2. Vencido el plazo razonable de aviso, la Empresa podrá vender la mercancía retenida conforme a la ley, aplicando el producto al pago de la deuda y los gastos, y entregando el saldo, si lo hubiere, al Cliente.

12. Cancelaciones y modificaciones

12.1. El Cliente podrá cancelar o modificar una reserva mediante notificación escrita. Se cobrarán los costos no recuperables incurridos por la Empresa, incluyendo penalidades del transportista, espacio no utilizado (*dead freight*) y gastos de gestión.

12.2. La Empresa podrá cancelar o reprogramar servicios por motivos operativos, de seguridad o de fuerza mayor, sin responsabilidad más allá del reembolso de lo no ejecutado.

13. Entrega, recepción e inspección

13.1. La entrega se entenderá cumplida al poner la mercancía a disposición del consignatario en el lugar designado, o al entregarla a la autoridad o tercero que la ley o el transportista exijan.

13.2. El consignatario deberá inspeccionar la mercancía al recibirla y dejar constancia de cualquier daño o faltante en el documento de entrega. La recepción sin reservas se presume prueba de entrega en buen estado, salvo prueba en contrario.

13.3. Si el consignatario no retira la mercancía en el plazo establecido, los costos de almacenaje, demora y disposición correrán por cuenta del Cliente.

14. Responsabilidad y limitaciones

14.1. **Régimen aplicable.** La responsabilidad de la Empresa se rige por estos términos, por el documento de transporte y por los convenios internacionales y la legislación panameña aplicables a cada modalidad (entre ellos, el Convenio de Montreal para transporte aéreo internacional y las reglas internacionales aplicables al transporte marítimo), en la medida en que sean imperativos.

14.2. **Límite de responsabilidad.** Salvo disposición imperativa en contrario, la responsabilidad de la Empresa por pérdida o daño de la mercancía se limitará a:

- **Transporte aéreo:** el límite establecido por el convenio internacional o la ley aplicable.
- **Transporte marítimo:** el límite establecido por el convenio internacional o la ley aplicable.
- **Otros servicios (almacenaje, gestión, etc.):** el menor entre el valor de la mercancía y el monto facturado por el servicio que originó el evento.

14.3. **Valor declarado.** El Cliente podrá declarar un mayor valor y pagar el cargo suplementario correspondiente, en cuyo caso el límite será dicho valor declarado, sin exceder el valor real.

14.4. **Exclusiones.** La Empresa no responde por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidad, pérdida de mercado, ni daños consecuenciales, ni por pérdidas causadas por:

- actos u omisiones del Cliente, del consignatario o de sus agentes;
- vicio propio, naturaleza o embalaje inadecuado de la mercancía;
- actos de autoridad, cuarentenas, embargos, decomisos o restricciones de importación/exportación;
- huelgas, paros, conflictos armados, terrorismo, piratería, disturbios;
- incendio, fenómenos naturales, condiciones climáticas adversas o accidentes de la navegación;
- fallas de sistemas, ciberataques o interrupciones de servicios de terceros;
- cualquier otra causa no imputable a la Empresa.

14.5. **Responsabilidad por terceros.** La Empresa responde por la correcta selección diligente de los terceros que contrate, pero no por sus actos u omisiones, salvo que la ley disponga lo contrario. Cuando proceda, cederá al Cliente sus acciones contra dichos terceros.

14.6. **Avería gruesa.** El Cliente contribuirá a la avería gruesa y a los gastos de salvamento conforme a las Reglas de York-Amberes vigentes, y deberá aportar las garantías que se le soliciten.

15. Reclamaciones y prescripción

15.1. Toda reclamación deberá presentarse por escrito, con la documentación de soporte (documento de transporte, factura comercial, lista de empaque, evidencia del daño o faltante).

15.2. **Plazos de aviso:** para daños visibles, al momento de la entrega; para daños no visibles, dentro de siete (7) días (aéreo) o tres (3) días (marítimo) desde la entrega; para retrasos, dentro de veintiún (21) días; o los plazos imperativos que establezca la ley o el convenio aplicable.

15.3. Las acciones judiciales prescribirán en los plazos previstos en la ley o convenio aplicable o, en su defecto, un (1) año desde la entrega o la fecha en que debió producirse.

16. Fuerza mayor y caso fortuito

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento causado por eventos de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo desastres naturales, pandemias, guerras, actos de autoridad, cierres de puertos o espacio aéreo, huelgas o fallas generalizadas de infraestructura. Los costos adicionales que ello genere correrán por cuenta del Cliente.

17. Cumplimiento normativo

17.1. **Sanciones y comercio exterior.** El Cliente declara que no está incluido en listas de sanciones ni destina la mercancía a países, personas o usos prohibidos, y cumplirá las normas de control de exportaciones. La Empresa podrá suspender o rechazar servicios que contravengan estas normas.

17.2. **Prevención de blanqueo de capitales.** El Cliente declara que sus fondos y mercancías son de origen lícito, y se obliga a suministrar la información de debida diligencia que se le solicite, conforme a la normativa panameña sobre prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

17.3. **Anticorrupción.** Ambas partes se abstendrán de ofrecer o aceptar pagos indebidos a funcionarios o terceros.

17.4. **Seguridad de la carga.** La Empresa podrá abrir, escanear o inspeccionar la mercancía por razones de seguridad o por requerimiento de autoridades.

18. Protección de datos personales

La Empresa tratará los datos personales del Cliente y de sus contactos para la prestación de los servicios, el cumplimiento de obligaciones legales y la gestión comercial, conforme a la legislación panameña de protección de datos personales. Podrá compartirlos con transportistas, autoridades y proveedores necesarios para la operación. El Cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición escribiendo a los canales de contacto indicados al final de este documento.

19. Confidencialidad

Las partes mantendrán confidencial la información comercial y técnica no pública a la que accedan con ocasión de los servicios, salvo requerimiento legal o de autoridad competente.

20. Indemnidad

El Cliente mantendrá indemne a la Empresa, sus directivos, empleados y agentes frente a reclamaciones, multas, costos y gastos (incluidos honorarios legales) derivados de: (a) información falsa o incompleta; (b) mercancía prohibida, peligrosa o mal declarada; (c) incumplimiento de estos términos o de la ley; (d) reclamaciones de terceros relativas a la propiedad o titularidad de la mercancía.

21. Cesión y subcontratación

El Cliente no podrá ceder sus derechos u obligaciones sin autorización escrita de la Empresa. La Empresa podrá ceder o subcontratar en todo o en parte los servicios.

22. Notificaciones

Las notificaciones se harán por escrito a los domicilios y correos electrónicos indicados en la cotización o registro del Cliente, y se entenderán recibidas al día hábil siguiente de su envío por correo electrónico.

23. Disposiciones generales

23.1. **Integridad.** Estos términos, la cotización y los documentos de transporte constituyen el acuerdo íntegro entre las partes.

23.2. **Divisibilidad.** Si alguna cláusula fuese declarada nula o inaplicable, las demás conservarán plena validez.

23.3. **No renuncia.** La falta de ejercicio de un derecho no implica renuncia al mismo.

23.4. **Idioma.** El texto en español prevalece sobre cualquier traducción.

24. Ley aplicable y solución de controversias

24.1. Estos términos se rigen por las **leyes de la República de Panamá**, sin perjuicio de los convenios internacionales imperativos aplicables.

24.2. Las partes procurarán resolver amistosamente cualquier controversia en un plazo de treinta (30) días desde la notificación escrita.

24.3. De no lograrse, la controversia se resolverá ante los tribunales ordinarios de la ciudad de Panamá.

ANEXO A

Condiciones Específicas del Servicio Aéreo Medellín (MED) – Panamá (PTY)

El presente Anexo regula el servicio aéreo de carga consolidada entre Medellín, Colombia (MED) y Ciudad de Panamá (PTY). Prevalece sobre las cláusulas generales en lo que fuere contrario (cláusula 2.5).

A.1. Frecuencia y tiempos de tránsito

A.1.1. El servicio opera con **salidas semanales**, según el calendario de salidas vigente que la Empresa comunique al Cliente.

A.1.2. El tiempo de tránsito estimado es de **cuatro (4) a seis (6) días hábiles**, contados desde que la mercancía es recibida y asignada a una salida. Este plazo es **estimado y no constituye garantía** (cláusula 3.2); puede variar por inspecciones, trámites aduaneros, disponibilidad de espacio, condiciones climáticas u otras causas ajenas a la Empresa.

A.1.3. **Medicamentos y líquidos** (donde estén permitidos conforme a este Anexo) viajan únicamente **cada quince (15) días**, según el calendario de salidas especial. Si el paquete llega después del corte de una salida, se asignará a la siguiente disponible, sin responsabilidad para la Empresa.

A.2. Mercancía que no se transporta

A.2.1. La Empresa **no transporta**, en ningún caso y sin posibilidad de autorización especial:

- mercancía clasificada como peligrosa (**Hazmat**);
- **baterías de litio de cualquier tipo**, ya sea sueltas, instaladas en equipos o incluidas como accesorios.

A.2.2. Esta restricción **sustituye lo previsto en la cláusula 6.1** respecto de esta ruta: no se aplicarán autorizaciones especiales para mercancías peligrosas en el servicio MED – PTY.

A.3. Mercancía prohibida

A.3.1. Está **prohibido** enviar por este servicio:

- alimentos;
- bebidas alcohólicas;
- aerosoles;
- esmaltes o pinturas de uñas;
- vapeadores (*vapes*) y sus accesorios o líquidos;
- productos con CBD;
- armas, municiones y sus partes;
- mercancía refrigerada o que requiera cadena de frío;
- sustancias ilícitas o controladas sin autorización;
- imitaciones, réplicas o mercancía que infrinja derechos de propiedad intelectual.

A.3.2. Si se detecta mercancía prohibida, la Empresa podrá **retenerla, rechazarla, devolverla o ponerla a disposición de las autoridades** competentes, a costo y riesgo del Cliente, sin devolución del flete y sin perjuicio de lo previsto en las cláusulas 6.3, 6.4 y 20.

A.3.3. La Empresa podrá **reclasificar como prohibido** cualquier producto que, por su composición o naturaleza, pueda asimilarse a las categorías anteriores o que las autoridades o el transportista aéreo no admitan.

A.4. Medicamentos

A.4.1. Solo se admiten medicamentos **para uso personal** del Cliente, con un **máximo de dos (2) unidades por Cliente en cada envío**.

A.4.2. **No se aceptan medicamentos inyectables.**

A.4.3. El Cliente declara que los medicamentos son lícitos, no están sujetos a control especial sin la autorización correspondiente y que cumplirá la normativa sanitaria de Colombia y Panamá. Los medicamentos viajan según lo indicado en A.1.3.

A.4.4. La Empresa podrá rechazar o retener medicamentos que no cumplan estas condiciones, o cuya cantidad, presentación o documentación sugiera un fin distinto al uso personal.

A.5. Límites por paquete

A.5.1. **Dimensiones máximas por paquete:** 100 × 100 × 100 cm.

A.5.2. **Peso máximo por paquete:** 25 kg.

A.5.3. Los paquetes que excedan estos límites podrán ser rechazados o, a discreción de la Empresa, aceptados con el cargo por volumen previsto en A.6.4.

A.6. Tarifas

A.6.1. **Flete aéreo:** USD 12.50 por libra, calculado sobre el **peso real** del paquete.

A.6.2. **Box Pack:** USD 1.99 por paquete.

A.6.3. Las tarifas indicadas no incluyen impuestos, aranceles, tasas ni gastos de terceros, salvo que se indique lo contrario por escrito.

A.6.4. **Cargo por volumen:** USD 40.00 cuando el paquete exceda las dimensiones permitidas, **por cada veinte (20) pulgadas adicionales** sobre el límite. El cálculo se realiza según la medición verificada por la bodega.

A.6.5. Las tarifas podrán ajustarse con aviso previo conforme a la cláusula 10, sin afectar los envíos ya aceptados.

A.7. Envíos con cobro contra entrega (*COD*)

A.7.1. Algunos proveedores del Cliente realizan envíos con **cobro contra entrega**. El cargo respectivo será **previamente autorizado por el Cliente**; con dicha autorización, el Cliente acepta pagar el valor cobrado por el proveedor.

A.7.2. **La Empresa no paga ni reembolsa el valor de la mercancía** adquirida por el Cliente ni responde por su precio, calidad, autenticidad o conformidad con lo pactado con el vendedor.

A.8. Inspección, daños y retención (*Hold*)

A.8.1. La bodega podrá **rechazar** paquetes que lleguen en mal estado e informará al Cliente.

A.8.2. Si durante la inspección se detectan **daños, derrames o irregularidades**, el paquete quedará en **espera (*Hold*)** hasta recibir instrucciones del Cliente.

A.8.3. El Hold no suspende el cómputo de costos de almacenaje o demora, que correrán por cuenta del Cliente conforme a las cláusulas 10 y 13.3. Si el Cliente no da instrucciones dentro del plazo que la Empresa le indique, la Empresa podrá devolver, disponer o destruir el paquete a costo del Cliente.

A.8.4. La inspección y el Hold no constituyen aceptación de responsabilidad por parte de la Empresa respecto del estado anterior de la mercancía.

A.9. Factura de compra y declaración del contenido

A.9.1. Es **indispensable** que el Cliente envíe la **factura de compra** del contenido de cada paquete, para informar el contenido, valorarlo, cumplir los trámites aduaneros y **asignar el paquete a la salida correspondiente**.

A.9.2. La falta de factura, o una factura ilegible, incompleta o inconsistente, podrá generar **retrasos, retención o rechazo** del paquete, sin responsabilidad de la Empresa.

A.9.3. El Cliente responde por la veracidad de los datos y valores declarados (cláusulas 5.1 y 8).

A.10. Aplicación supletoria

En todo lo no regulado por este Anexo se aplicarán las cláusulas generales, incluidas las de responsabilidad (cláusula 14), reclamaciones (cláusula 15), seguro (cláusula 9), cumplimiento normativo (cláusula 17) y ley aplicable (cláusula 24).

Contacto: Tel. y WhatsApp: +507 6549-4600 · fullcargo.lat · Av. Paseo del Mar, Costa del Este, Ciudad de Panamá

Fecha de última actualización: octubre de 2026