



ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.

Página:
1 de 7

Vigencia
08/07/2023

Este documento describe los términos y condiciones generales del servicio de transporte de mensajería expresa ofrecido por **Enviamos Comunicaciones S.A.S.**, cualquier persona que desee la recogida de un envío de mensajería expresa y/o Carga, podrá hacerlo sujetándose y aceptando los Términos y Condiciones Generales aquí descritos, o explicados y/o detallados en otras secciones del sitio web y/o aplicaciones móviles.

Información general del operador postal:

Razón social:	Enviamos Comunicaciones S.A.S.
NIT:	900.437.186-2
Registro de Operador Postal:	No. 0169
Licencia renovada por resolución No. 2441 del 21 de septiembre de 2021 del MINTIC - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.	

1. DEFINICIONES

- **USUARIO(S):** Entiéndase para todos los efectos, que el USUARIO es la persona natural o jurídica quien puede actuar como: REMITENTE, el cual es la persona que utiliza el servicio postal de mensajería expresa y/o carga, con el fin de enviar objeto a un destinatario local, regional o nacional. Así mismo se entenderá como usuario el DESTINATARIO, quien es la persona a quien se dirige por parte del remitente, un envío.
- **SERVICIOS POSTALES:** Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa, lo anterior de conformidad a lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009.
- **RECOGIDA:** Servicio mediante el cual **ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S.**, genera la admisión de un envío de mensajería y/o carga en el domicilio o lugar indicado por el remitente.
- **VALOR DECLARADO:** Es el valor que declara el remitente, tiene su envío en el comercio y el cual se tomará como base para generar las solicitudes de indemnización.
- **VALOR TOTAL DEL SERVICIO:** Es la suma equivalente a la tarifa establecida según las características del objeto postal, valor declarado, tipo de servicio, destino y modalidad, el cual



ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.

Página:
2 de 7

Vigencia
08/07/2023

tiene como resultado, la tarifa a pagar por parte del usuario.

- **GUÍA:** Documento emitido por **ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S.**, a través del aplicativo web en calidad de comprobante de envío, en este se indican los datos para el transporte, información del remitente, destinatario, oficina de origen y datos requeridos para la trazabilidad en nuestra página web.
- **OBJETOS PROHIBIDOS:** Se consideran objetos de prohibida circulación aquéllos que se encuentran prohibidos en la ley cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales.

2. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA:

Para conocer el contrato general de nuestros servicios por favor visite nuestra página web www.enviamoscym.com o solicite una copia en el centro de atención al cliente más cercano a usted.

A partir de la ejecución de la recogida o recepción en centro logístico se entenderá como admitido todo objeto postal recibido por **ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S.**, en tal virtud se aplicarán las condiciones de la prestación de servicio dispuestas en los contratos de mensajería expresa según el servicio solicitado por el usuario los cuales se encuentran publicados en los puntos de atención al usuario y/o en la página web (<https://enviamoscym.com/articulos-documentos-indicadores-calidad.php>).

Parágrafo: Con la solicitud de servicios se entenderá que el usuario, conoce y acepta el contrato de transporte, motivo por el cual declara conocer las condiciones de los servicios de mensajería expresa y se abstendrá de solicitar una recogida o admisión de envíos si desconoce los mismos.

3. CUBRIMIENTO:

ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S. ofrece cubrimiento a nivel nacional, servicio que presta directamente en las ciudades en donde tiene sucursales y agencias; en los demás destinos a través de operadores postales con quienes tiene suscrito contratos de interconexión conforme a la Ley 1369 de 2009.

4. RECOGIDA O RECOLECCIÓN A DOMICILIO:

En todas las ciudades que ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S. cuente con oficina o sucursal, nuestra empresa recogerá sus objetos postales en la dirección indicada, su solicitud de recolección puede



ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.

Página:
3 de 7

Vigencia
08/07/2023

realizarla comunicándose a los siguientes números telefónicos:

Ciudad	Teléfono Principal	Teléfono Auxiliar	WhatsApp
Bucaramanga	652 36 36	318 – 554 83 14	318 554 83 14
Medellín	589 94 27	520 97 00	315 370 48 30
Cúcuta	572 68 83		

El usuario remitente que desee el servicio de recogidas podrá solicitarlo mediante la página web (www.enviamoscym.com), o por correo electrónico de cada sucursal acorde a las instrucciones publicadas en <https://enviamoscym.com/como-enviar-mensajeria-colombia.php>

Allí ingresará la información correspondiente del remitente y destinatario, los lugares de origen y destino y las características del envío, es importante que la información sea real y verídica por cuanto será la consignada en la guía de transporte, según corresponda el tipo de servicio a contratar.

Una vez diligenciada la información y escogido el servicio a prestar, se generará una pre-liquidación del costo de servicio de mensajería expresa.

Una vez se reciba la información de sus envíos, uno de nuestros operadores emitirá un número de identificación de la solicitud de recogida y posteriormente generará las guías de todos sus envíos.

PROCESO DE RECOGIDA: Una vez solicitada la recogida, en los tiempos indicados en la solicitud, uno de nuestros operadores se dirigirá al lugar indicado para hacer la recolección, una vez allí se validarán las características de las piezas a transportar, y en el evento que no exista inconsistencia procederá a confirmar la recogida a través de un aplicativo móvil,

Parágrafo Primero: En el evento que las características (condiciones volumétricas, peso, contenido, destino y demás) sean distintas a las consignadas en la solicitud de recogida, en el momento de la admisión el operador de ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S. procederá a modificarlas en el sistema y presentará al usuario la nueva liquidación del servicio de transporte, si el usuario acepta estas condiciones se procederá a cobrar el valor corregido, de lo contrario se cancelará el servicio.

Los objetos postales a enviar deben llegar a nuestras instalaciones acompañados de un listado electrónico, preferiblemente en un archivo Excel, con el mismo orden de los objetos postales físicos recibidos de su parte. Si desea que ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S. realice el proceso de alistamiento como rotulado, empaque en sobre o bolsa plástica, entre otros; estos servicios tienen un



ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.

Página:
4 de 7

Vigencia
08/07/2023

costo adicional, el cual no hace parte de la tarifa mínima establecida por la Comisión de Regulación de las Comunicaciones – CRC.

Si durante el término de 24 horas hábiles siguientes a la solicitud de recogida el envío no ha sido admitido por ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S., la solicitud de recogida será anulada y el usuario deberá proceder a generar una nueva solicitud, conforme a lo indicado en estos términos y condiciones.

5. FORMAS DE PAGO:

En caso que el usuario tenga cuenta crédito con ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S., el cobro de los servicios será facturado mensualmente y el pago se realizará a través de consignación o transferencia bancaria a las cuentas indicadas en las facturas. Si el usuario es ocasional o posee cuenta contado, deberá pagar el valor confirmado por el operador de recogida en ese momento y en efectivo. Es necesario el pago total de sus envíos en el momento de la recogida. Para envíos generados con cuenta a contado la factura electrónica se generará aproximadamente entre 24 y 48 horas posteriores a cada solicitud.

6. TIEMPOS DE ENTREGA Y RESPUESTA:

Tiempos de Gestión Desde 10 de Agosto de 2020						
	Notificaciones Judiciales (Electrónicas)	Notificaciones Judiciales (físicas)	Correo Certificado	Correo Certificado (Copia-Retorno)	Actualización de movimientos en sistema	Informe de Gestión Físico
Envíos Hoy Mismo	12 Hrs o menos	12 Hrs a 24 hrs	12 Hrs a 24 hrs	12 Hrs a 24 hrs	12 Hrs a 24 hrs *	24 a 48 hrs *
Medellín y Área Metropolitana		24 a 48 hrs	24 a 48 hrs	24 a 48 hrs	12 a 24 hrs *	24 a 48 hrs *
Regional		48 a 72 hrs ó +	24 a 72 hrs ó +	24 a 72 hrs ó +	12 a 24 hrs *	24 a 48 hrs *
Nacional		48 a 72 hrs ó +	24 a 72 hrs ó +	24 a 72 hrs ó +	12 a 24 hrs *	24 a 48 hrs *
Rural		72 hrs ó +	72 hrs ó +	72 hrs ó +	12 a 24 hrs *	24 a 48 hrs *
Nocturno		24 a 72 hrs ó +	24 a 72 hrs ó +	24 a 72 hrs ó +	12 a 24 hrs *	24 a 48 hrs *
[Tiempo establecido en horas hábiles] (* Tiempo posterior al tiempo inicial de entrega (Tiempo de entrega + tiempo de actualización + tiempo de gestión))						
Recogidas	Programadas antes de las 2:00pm, se recogeran hasta antes de las 4:00pm del mismo día.		Programadas después de las 2:00pm de la tarde, se recogeran al día siguiente.			

* Las horas indicadas anteriormente deben entenderse como (horas hábiles).

** Los tiempos de entrega pueden extenderse por situaciones ajenas a nuestra empresa, por ejemplo, situaciones de orden público, accidentes en la vía, zonas con difícil acceso geográfico y similares.



ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.

Página:
5 de 7

Vigencia
08/07/2023

7. TARIFAS:

Existen tarifas base para cada tipo de servicio, las cuales varían acorde al destino, modalidad del servicio, valor declarado y características de cada objeto postal. La tarifa a cobrar será la más alta entre el peso real y el peso volumétrico, el cual se calcula al multiplicar (alto * ancho * largo) en centímetros, por un factor de conversión de 400kg por cada metro cúbico.

Las tarifas estarán publicadas en la página web www.enviamoscym.com

La prima del valor asegurado se calculará al tomar el 2% del valor declarado, dicho valor será adicionado a la tarifa total, si el valor asegurado excede (\$50.000)

8. LISTA DE LOS OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS:

Son objetos postales prohibidos aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales. Conforme al numeral 14.3. del artículo 14 de la Resolución 3038 de 2011, los usuarios deben abstenerse de enviar los siguientes objetos postales:

- Objetos cuyo transporte esté prohibido por la Ley;
- Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país destino;
- Objetos que, por su naturaleza o embalaje, pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador;
- Animales vivos;
- El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor o similar naturaleza, que no se envíen asegurados. La prohibición del envío de papel moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esta clase de servicios a sus usuarios.
- Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito;
- Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria.



ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.

Página:
6 de 7

Vigencia
08/07/2023

9. CANALES DE ATENCIÓN AL ATENCIÓN AL CLIENTE:

PRESENCIALES

Bucaramanga (Principal): Calle 45 #19-97 Centro Bucaramanga Santander

Teléfonos: (7) 6523636 – 318 554 83 14 – 318 554 83 14.

Correo electrónico: atencionalcliente.bga@enviamoscym.com

Horario de atención al público: Lunes Viernes de 9:00 am a 5:00pm, sábados de 9:00am a 4:00pm

Medellín: Cra 87A # 34 - 72 La Almería, Medellín Antioquia

Teléfonos: (7) 589 94 27 - 520 97 00 - 315 370 48 30

Correo electrónico: atencionalcliente.med@enviamoscym.com

Horario de atención al público: Lunes Viernes de 8:00 am a 6:00pm, sábados de 8:00am a 12:00m

Sucursal Calle 35 Bucaramanga: Calle 35 # 12 - 52 Centro, Bucaramanga Santander

Teléfonos: (7) 670 05 34 – 310 516 97 80

Correo electrónico: sucursal.calle35.bga@enviamoscym.com

Horario de atención al público: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm.

VIRTUALES

PÁGINA WEB: Para conocer los términos y condiciones de nuestros servicios por favor visite, www.enviamoscym.com

RASTREO INMEDIATO DE UN SOLO ENVÍO:

Para rastrear o hacer trazabilidad de un solo envío, puede hacerlo ingresando a nuestra página web <https://www.enviamoscym.com/rastreo-envios-mensajeria.php>, en la parte superior derecha encontrará una casilla que dice "Número de Guía" al ingresar el número del código de barras cargará la información de su envío, y el estado actual del mismo al final de los movimientos le aparecerá "descargar certificación" solo estará disponible si ya fue generada, al presionar sobre el texto indicado, le abrirá una ventana que le permitirá imprimir la certificación o elegir la opción "Guardar como PDF".

OBTEGA SU USUARIO Y CONTRASEÑA PARA INGRESAR AL SISTEMA DE RASTREO DE CLIENTES

Si aún no cuenta con su usuario y contraseña para acceder a su cuenta de cliente, por favor solicítela a la oficina más cercana a usted, a su buzón de correo electrónico el cual hubiera sido registrado en nuestro sistema llegará un mensaje electrónico con el usuario, contraseña y URL de acceso.



ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.

Página:
7 de 7

Vigencia
08/07/2023

Para acceder a su cuenta de usuario por favor ingrese a la siguiente URL <https://www.enviamoscym.com/sistema/>,

Adicionalmente **Enviamos Comunicaciones S.A.S.** cuenta con un área virtual dispuesta para la atención al cliente, a través de la cual se reciben, procesan y gestión a todas las peticiones, quejas, reclamos o recursos y solicitudes de nuestros clientes; garantizando así una respuesta oportuna y satisfactoria a todos y cada uno de sus requerimientos. <https://enviamoscym.com/pqr-crear.php>

La mensajería expresa es un servicio público conforme al artículo 365 de la Constitución Política y su prestación se encuentra sometida a los principios de calidad, eficiencia y universalidad, razón por la cual debe cumplir con estándares de calidad de conformidad con los entes reguladores nacionales.

10. VIGILANCIA:



MinTIC
Ministerio de Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones

Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13, Bogotá, Colombia - Código Postal 111711
Teléfono: (1) 344 34 60 - Línea Gratuita: 01-800-0914014
minticresponde@mintic.gov.co



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos. 1 y 3
Teléfono: (1) 592 0400
Línea gratuita Nacional: 01 8000 910 165
contactenos@sic.gov.co