

Fecha de Emisión: 03/11/2020	 ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S. CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.	Código: MA-PDP/HD	Página: 1 de 2
Actualización: 03/11/2020		Versión: 001	

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 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 habilitada por resolución No. 2498 del 10 de octubre de 2011 del MINTIC - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.	

PRIMERA. OBJETO: Los términos y condiciones aquí contempladas describen los términos establecidos en las condiciones generales del servicio de transporte de mensajería expresa por **ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S.** el servicio ofrecido incluye recogida o recolección de los objetos postales, clasificación, transporte y entrega de documentos y/o paquetes hasta 5 kilos, de conformidad con la ley 1469 de 2011 y la licencia otorgada por el MINTIC - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia mediante resolución No.**2498** del 10 de octubre de 2011. **SEGUNDA. TARIFA:** 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. 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). **TERCERA. 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. **CUARTA. OBLIGACIONES DEL OPERADOR POSTAL:** Tendrán las siguientes obligaciones frente a los usuarios: 1. Tener a disposición de los usuarios el aplicativo de recogidas en su página web y otros mecanismos que determine. 2. Garantizar que el servicio de recogidas se generará con fundamento en lo aquí descrito. 3. Suministrar información precisa y actualizada acerca de los servicios que presta y, en particular, de las condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal y/o de carga, niveles de calidad, y procedimiento para la atención y trámite de las PQRS y las solicitudes de indemnización. 4. Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQRs. 5. Prestar el Servicio sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas y conformidad la matriz logística determinada. 6. Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio. **QUINTA. OBLIGACIONES DEL USUARIO:** Son obligaciones de los usuarios, las siguientes: 1. Cumplir

Fecha de Emisión: 03/11/2020	 ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S. CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.	Código: MA-PDP/HD	Página: 2 de 2
Actualización: 03/11/2020		Versión: 001	

cabalmente los compromisos contractuales adquiridos. 2. Verificar con **ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S.** previa solicitud de la recogida, si la pieza a enviar requiere de un embalaje especial. 3. Pagar la tarifa del servicio contratado al momento de la confirmación de la recogida. 4. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes. 5. Abstenerse de generar envíos en nombre de terceros sin autorización. 6. Suministrar al momento de la adquisición del servicio, el nombre y la dirección del destinatario, el lugar de la entrega, la naturaleza, el valor, el número, el peso, el volumen y las características del envío. 7. Validar al momento de la admisión del envío que los datos registrados en la guía de transporte sean correctos. **SEXTA. AUTORIZACIONES:** Con la solicitud de admisión o recogida los usuarios autorizan expresamente a con **ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S.**, al momento de la adquisición y uso del servicio, como conducta inequívoca, al tratamiento de sus datos personales y consulta y/o reporte ante centrales de riesgo, su comportamiento financiero de conformidad con la ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, ley de habeas data 1266 de 2008 y concordantes, así como la aceptación de grabar las llamadas y recibir mensajes de texto entre USUARIOS e **ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S** para efectos de seguimiento de la calidad del servicio al cliente y con fines probatorios. **SÉPTIMA. MASC – MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Los usuarios, podrán acceder a la herramienta SIC facilita <http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita>, la cual es una herramienta virtual en donde la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor y a la cual se encuentra vinculada **ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S.** **OCTAVA. NORMAS APLICABLES:** Los presentes términos y condiciones se rigen por las leyes colombianas y la aplicación de las mismas se dará en lugar inicial del servicio contratado. **NOVENA. NOTIFICACIONES:** Para todos los efectos de peticiones, quejas, reclamos que deriven del presente servicio, los lugares de notificación, serán los siguientes: **ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S**, podrá ser notificado en la Calle 45 # 19 - 97 de la ciudad de Bucaramanga, Santander y/o el correo electrónico coordinacion.bga@enviamoscym.com. Por su parte los usuarios, autorizan que su lugar de domicilio sea el registrado en el campo de dirección física o electrónica del remitente que hubiera informada al momento de la solicitud del servicio y podrán ser notificados mediante mensajes de datos, tales como mensajes de texto, correo electrónico y/o comunicaciones escritas al teléfono y dirección registrados en la guía de transporte y/o los manifestados en sus comunicaciones a la Compañía de manera verbal o escrita. **DÉCIMA ACEPTACIÓN:** Con la solicitud de admisión o recogida los usuarios declaran conocer el contenido de lo aquí pactado, lo cual surte efectos jurídicos con el simple acuerdo de voluntades al momento de la aceptación de la prestación del servicio y la expedición de la guía de transporte, lo cual vincula **ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S** y EL REMITENTE, quienes serán las partes del contrato. Así mismo los presentes términos y condiciones prevalecerán en cualquier caso y dejan sin efecto cualquier disposición o publicidad que los contraríen. **DÉCIMA PRIMERA. FECHA DE CELEBRACIÓN:** El presente contrato se entiende celebrado en la fecha en que se realice la solicitud de recogida, de conformidad con la información consagrada en la guía de transporte. Aceptan expresa o tácitamente las partes.