












ALCANCE: Las condiciones descritas en este documento y de acuerdo con la ley, aplican a toda la correspondencia y mensajería transportada por las compañías de **La Organización: INTERSERVICIOS S.A.S e INTERSERVICE S.A.** en todo el territorio nacional, establecido las condiciones particulares de la operación focalizada en clientes corporativos y con una operación que se administra sin contar con Oficinas de atención al público o puntos de venta.

CONDICIONES DE TRANSPORTE PARA MENSAJERÍA

 Las compañías de nuestra Organización, manejan unos tiempos de entrega promedio de: 24 horas, 48 horas, 72 horas o más, dependiendo del volumen y destino de los envíos, los plazos o condiciones adicionales dentro de la operación, estarán definidos y establecidos en los correspondientes Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos con sus clientes corporativos.

 Responsabilidad en caso de Indemnización: en caso de pérdida, hurto o avería, la indemnización será tasada en cinco veces el valor de la tarifa pagada por el cliente, hasta un máximo de un salario mínimo mensual legal vigente, más el valor declarado del envío (Artículo 25 de Ley 1369 del 30 de diciembre de 2009), condiciones diferentes por procesos de reposición nominal serán establecidas en los correspondientes Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos con sus clientes corporativos.

Objetos postales prohibidos para transportar

-  Estupefacientes, opio, marihuana, cocaína, heroína o cualquier otro tipo de narcóticos o alucinógenos.
-  Armas, municiones y elementos bélicos de toda especie incluidos los juguetes.
-  Dinero en efectivo, títulos valores, papel moneda.
-  Joyas y metales preciosos en barra o en polvo.
-  Objetos constitutivos del patrimonio histórico o cultural de Colombia, antigüedades, objetos artísticos y obras de arte.
-  Mercancía Peligrosa, material radioactivo, explosivos, contaminantes, inflamables, combustibles.
-  Líquidos y sólidos corrosivos, inflamables, pinturas, venenos, materias grasas y polvo colorante, desechos orgánicos y hospitalarios
-  Todo tipo de extintores.
-  Animales vivos o muertos sin disecar.



Deberes del Cliente o Remitente: En cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 28 de Ley 1369 del 30 de diciembre de 2009 por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de 2009, el remitente deberá en otros:

1. Pagar la tarifa del servicio postal contratado.
2. Someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado, con las condiciones que hayan sido expresadas y ampliamente divulgadas por el operador de servicios en los Acuerdos de Nivel de Servicio.
3. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.



Responsabilidad del Cliente o Usuario: El usuario remitente de un objeto postal será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas, salvo que se compruebe la culpa exclusiva del Operador Postal. (Artículo. 29 de Ley 1369 de 2009)

Los Servicios Postales se rigen en todas sus partes por lo establecido en la Ley 1369 de diciembre de 2009.



Reproceso: Las tarifas publicadas aplican para el envío de unidades (mensajería y correspondencia) que cumplan con los requisitos de transporte que establecemos en **La Organización** y cuyos destinos son las áreas urbanas de las ciudades y poblaciones listadas en la matriz de cubrimiento. Cualquier envío que no enmarque a estos requisitos, será catalogado como no cubrimiento (transportable) o como una entrega condicionada bajo condiciones especiales previamente acordadas entre nosotros (La Organización) y el cliente en el marco de la operación o en los Acuerdo de Nivel de Servicio.

Por favor tener en cuenta lo siguiente:

1. Si el envío está direccionado hacia zonas rurales, veredas, fincas, kilómetros, caseríos, etc. situados por fuera de los cascos urbanos, pero sobre las vías principales de acceso hacia los destinos incluidos en la matriz, usted deberá notificarlo previamente para que se verifique la viabilidad de la entrega y se calculen los valores y cargos adicionales que se generarían para la prestación de este servicio especial. De no hacerse la notificación previa y establecerse que la entrega no es viable, nos reservamos el derecho de retornar la(s) unidad(es) a la ciudad de origen y de facturarle los fletes y cargos adicionales generados.
2. Si el usuario o cliente envía unidades hacia un destino equivocado y solicita su posterior redireccionamiento, se le facturará el segundo envío y los cargos adicionales, aplicándose la tarifa correspondiente (recirculación) desde el destino equivocado hacia el destino correcto.

En La Organización nos reservamos el derecho de facturar los valores y cargos correspondientes a segundos, terceros y posteriores recirculaciones de un mismo envío; cuando ocurra por novedad imputable al cliente remitente o al destinatario, en particular y sin excepciones cuando las condiciones del servicio estén previamente establecidas en los Acuerdo de Nivel de Servicio.

CONDICIONES DE TRANSPORTE PARA PAQUETERÍA – CARGA LIVIANA



Responsabilidad: Para esta línea de servicio y de acuerdo con el Artículos 1031 y 1032 del Código de Comercio, se establece responsabilidad por los riesgos de transporte en proporción al valor de la mercancía.



Cumplimiento del Contrato: Una vez firmada la guía, manifiesto o prueba de entrega por el destinatario del envío, sin observaciones; se dará por cumplido el contrato de transporte (Artículo 1028 del Código de Comercio).



Mercancía NO Transportable: No transportamos materiales inflamables, venenosos o explosivos, como tampoco mercancía mal empacada o que se constituya en peligro para los demás. En casos excepcional transportamos alimentos cuyo empaque garantice que estos no se contaminen (previa validación y definición de responsabilidad compartida con el cliente o usuario).



Empaque: El remitente deberá entregar la mercancía debidamente embalada y rotulada, conforme a las exigencias propias de su naturaleza. Los empaques considerados de exhibición deben protegerse, de lo contrario, el deterioro que pudieran sufrir será de exclusiva responsabilidad del remitente. (Artículo 1013 del Código de Comercio).



Mercancía de Importación: El Manifiesto de Aduana deberá estar siempre adjunto a nuestra remesa, guía o manifiesto. Las consecuencias por decomisos derivados del incumplimiento de este requisito, serán de total responsabilidad del remitente; en caso de ser necesario, se tomarán medidas legales contra quien ocasione perjuicios para la Organización por mercancía de contrabando.



Deberes del Cliente o Remitente: En cumplimiento de los requisitos establecidos por el Código de Comercio, Artículos 1010 y 1011, el remitente indicará al transportador, a más tardar al momento de la entrega de la mercancía, el nombre y la dirección del destinatario, la naturaleza, el valor, el peso, el volumen de la mercancía, y suministrará los informes y documentos que sean necesarios para las formalidades de Policía, Aduana, Sanidad y otros. El remitente es responsable ante el transportador de los perjuicios que puedan resultar de la falta, inexactitud, irregularidad o insuficiencia de dichos datos, documentos o informes. El contrato de transporte se rige en todas sus partes por lo establecido en el Código de Comercio.



Cubicaje: **La Organización** se reserva el derecho de verificar características, peso y volumen real del envío o mercancía, y cuando por falta, inexactitud o insuficiencia de la información suministrada por el remitente, existan diferencias que afecten los valores facturados, **La Organización** queda autorizado por el remitente a realizar los ajustes respetando las tarifas aplicables según peso y volumen real vigentes al momento que **La Organización** reciba la mercancía. Estas tarifas están a su disposición en nuestra página web, en nuestra sede principal y son manejadas por nuestra área comercial y de atención y servicio al cliente.