CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS POSTALES MENSAJERIA EXPRESA ENVÍOS URGENTES

Al contratar los servicios de SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A, usted, en calidad de Remitente, acuerda, en su nombre y en nombre del destinatario del envío y de cualquier persona interesada en el envío, que se aplicarán estos Términos y Condiciones.

A efectos del presente contrato, "Envío" significa todos los documentos o paquetes que viajan amparados por una guía aérea o terrestre de transporte y que pueden ser transportados por el medio de transporte que SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A considere idóneo, incluido el transporte aéreo, por carretera o a través de cualquier otro transportista.

Se entenderá como guía aérea cualquier identificador del envío o documento producido por los sistemas automatizados de SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A o del Remitente como: etiqueta, código de barras, conocimiento de embarque aéreo o carta de porte, así como cualquier versión electrónica de los mismos. Cada envío se transporta de conformidad con una responsabilidad limitada de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

Si el Remitente requiere una protección mayor, podrá concertar una protección que cubra el valor del envío, el cual no está incluido, pagando un valor adicional (Véase más abajo para mayor información). La expresión Servientrega Internacional S.A incluye cualquier miembro o aliado operativo y/o logístico de la red Servientrega Internacional S.A.

Al suscribir las guías de envío en los puntos físicos, el Remitente manifiesta que conoce los términos y condiciones de los envíos y de los servicios prestados por Servientrega Internacional S.A.

Además de las condiciones específicas establecidas en el anverso de este documento, se conviene de la siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERO. - IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES: SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A., Operador Postal habilitado legalmente, de una parte y EL REMITENTENTE, de otra, identificado suficientemente al anverso de este documento.

SEGUNDO. - OBJETO DEL CONTRATO: SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A. se obliga a transportar el objeto postal descrito al anverso de este documento a la dirección señalada por el remitente, directamente o por intermedio de sus corresponsales y bajo su responsabilidad.

Por su parte, EL REMITENTE, además del pago de los servicios que contrata, está obligado a que el objeto postal sea, por su naturaleza y cantidad, de los de permitida y libre circulación entre los países ORIGEN/DESTINO.

TERCERO. - PRECIO: El señalado al anverso de este documento.

CUARTO. - PLAZO & CONDICIONES DE ENTREGA: Rigen, además de los servicios especiales contratados, los parámetros definidos en el Artículo 6 de la Resolución 3095 de 2011 de la CRC y las normas que lo modifiquen o complementen.

QUINTO. - OBLIGACIONES DEL OPERADOR: Es obligación principal del Operador Postal entregar el objeto postal al destinatario y en el tiempo ofrecido y en el mismo estado en que lo recibió, en la dirección señalada por el remitente; son obligaciones complementarias todas las definidas en la Ley 1369 de 2009 y demás directrices y normas complementarias o relacionadas.

SEXTO. - DECLARACIONES: Manifiesta el REMITENTE:

a) Que embaló el objeto postal con especial cuidado y diligencia.

b) Que fue suficientemente informado sobre las condiciones del servicio contratado, límites de peso, prohibiciones, tarifas, derechos & obligaciones, cobertura, frecuencia, niveles de calidad, PQRs y solicitudes de indemnización.

c) Que conoce que los envíos al exterior pueden estar sujetos a la revisión Aduanera y al pago de impuestos o trámites adicionales, que, en todo caso, se compromete a asumir y liderar.

d) Que el contenido del envío no contiene sustancias u objetos prohibidos por la ley.

e) Que el contenido fue revisado y embalado por el Remitente, asegurando que su contenido se ajusta a las exigencias del ordenamiento legal.

f) Que ha leído el presente documento y en señal de aceptación firma en el anverso o guía del servicio.

SEPTIMO. - OBLIGACIONES DEL USUARIO:

a) Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal contratado.

b) Solicitar embalaje especial cuando el objeto postal lo requiera.

c) Hacer uso de la información suministrada por SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A.

d) Abstenerse de enviar Objetos prohibidos.

OCTAVO. - DERECHOS DEL USUARIO:

a) A la inviolabilidad del objeto postal. (Se excluyen los casos en que por temas aduaneros la autoridad competente requiera conocer el contenido del paquete)

b) A no ser discriminado.

c) A ser informado de las condiciones del servicio.

d) A percibir las indemnizaciones de Ley.

e) A la identificación de los operadores postales que intervengan en la prestación del servicio hasta destino.

f) A solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado. (siempre que lo haya comunicado con antelación a la empresa que realiza el envío)

g) A todos los demás derechos relacionados en la Ley 1369 de 2009 y demás normas que la reglamentan y se relacionan, las cuales has sido suficientemente difundidas al REMITENTE.

NOVENO. - CUANDO INCURRE EN INCUMPLIMIENTO EL OPERADOR:

a) Cuando no presta el servicio bajo las condiciones ofrecidas y las inherentes a cada servicio.

b) Cuando no se presta el servicio bajo los principios de calidad e idoneidad, de conformidad con la Ley 1369 de 2009 y con las habilitaciones que lo facultan para operar.

DECIMO. - RESPONSABILIDAD: Una vez admitidos, los envíos postales serán responsabilidad de SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A.

Dicha responsabilidad se extiende hasta la entrega del objeto postal al destinatario. Todo incumplimiento imputable a su labor, lo obliga en los términos de ley y de este contrato, a resarcir al usuario destinatario o remitente.

DECIMO PRIMERO. - EXCENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A. no será responsable en caso de:

a) Ocurrencia de una fuerza mayor o de un caso fortuito.

b) Cuando haya incautación o decomisado.

c) Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario.

d) Cuando las autoridades detecten contenido ilegal en los envíos.

e) Cuando no se presentó reclamación dentro del término de ley. 12.- PQRS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN: Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR's o solicitudes de indemnización, de conformidad con las siguientes directrices:

a) En tales eventos, los usuarios deberán indicar nombre e identificación, la fecha del envío, el nombre y dirección del remitente y del destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización.

b) Se debe allegar copia del documento de identificación y de la guía, aun cuando el Operador – si es del caso, facilitará el acceso a estos documentos, tanto como a la prueba de entrega.

c) La respuesta se dará por parte del operador, en los términos y bajo las condiciones formales que ha definido la Ley.

d) Contra las decisiones de los operadores postales que resuelvan las PQRs o las solicitudes de indemnización, proceden los recursos de reposición y de apelación – que podrán presentarse en el acto de notificación o dentro de los 10 días hábiles siguientes.

e) La responsabilidad de SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A en relación a cualquier envío transportado por aire (incluyendo el transporte auxiliar por carretera o paradas en ruta) está limitada por el Convenio de Montreal o el Convenio de Varsovia, según aplique.

f) En caso de retardo en la entrega de algún paquete, SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A. comunicará del retraso al remitente, no obstante, el atraso ocurrido no podrá ser atribuido como responsabilidad de SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A., toda vez que se encuentra sujeto a disponibilidad, buen clima y trayectoria del envío, el cual no está en la órbita de sus decisiones.

g) Quedan excluidos todos los demás tipos de pérdida o daño (tales como, a título meramente enunciativo, el lucro cesante, la pérdida de intereses y de futuros negocios), con independencia de que dicha pérdida o daño sea indirecto o de especial consideración, e incluso si se hubiera avisado a SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A sobre el riesgo de dicha pérdida o daño.

DECIMO SEGUNDO. - ENVÍOS INACEPTABLES: además de los objetos de prohibido transporte que refiere la ley 1369 de 2009 y leyes concordantes, Un envío es considerado inaceptable si:

a) No se realiza la declaración de aduanas cuando así lo exige la normativa aduanera aplicable.

b) Contiene artículos falsos, animales, lingotes de oro o plata, dinero, piedras preciosas, armas, explosivos y munición; restos humanos; artículos ilegales tales como marfil y narcóticos.

c) Está clasificado como sustancia tóxica, mercancía peligrosa, artículo prohibido o restringido por la IATA (International Air Transport Association), la ICAO (International Civil Aviation Organization), ADR (European Road Transport Regulation on dangerous goods), u otra organización pertinente

d) Su dirección es incorrecta, no está adecuadamente indicada

e) Su embalaje es defectuoso o inadecuado para su transporte seguro mediante un manejo y cuidado habitual.

f) Contiene cualquier otro artículo que SERIENTREGA INTERNACIONAL S.A decida que no puede ser transportado de forma segura o legal.

DECIMO TERCERO. - ENTREGAS E IMPOSIBILIDADES DE ENTREGA Los envíos no pueden ser enviados a apartados de correos, códigos postales o PO BOX,

Los envíos son entregados en la dirección del destinatario facilitada por el remitente, pero no necesariamente a la persona indicada como destinatario. Los envíos a direcciones que dispongan de un área central de recepción serán entregados en dicha área.

SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A Y/O sus operadores logístico-aliados podrán notificar al destinatario una entrega a realizar o una entrega fallida. Se le podrán ofrecer al destinatario opciones de entrega alternativas, tales como entrega otro día, entrega sin necesidad de firma, redirección del envío o recogida en un punto de venta del operador logístico aliado.

El remitente podrá descartar ciertas opciones de entrega bajo petición. Si el envío es considerado inaceptable, se ha infravalorado a efectos de aduanas, si el destinatario no puede ser razonablemente identificado o localizado, o el destinatario rechaza pagar los aranceles aduaneros y/u otros cargos del envío, el operador logístico aliado hará cuanto razonablemente esté a su alcance para devolver el envío al remitente por cuenta de éste y, de no ser posible, el envío podrá ser abandonado, destruido, sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad hacia el remitente ni ninguna otra persona, el operador logístico tendrá derecho a destruir cualquier envío que la legislación aplicable impida devolver al Remitente, así como cualquier envío de Mercancía peligrosa.

DECIMO CUARTA. - INSPECCIÓN SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A se reserva el derecho de abrir e inspeccionar un envío sin notificación previa, por motivos de seguridad, de aduanas o por otros motivos de regulación en compañía de autoridad aduanera o policiaca sin que medie acta previa ni posterior a la inspección.

DECIMO QUINTO. - RUTA: El Remitente acepta que el envío pueda transportarse por cualquier ruta y pueda ser desviado, incluida la posibilidad de parar en lugares de escala intermedios.

DECIMO SEXTO. - NULIDAD E INEFICACIA Si alguna (s) de las cláusulas o parte de las mismas fueran nulas o ineficaces, permanecerán subsistentes el resto de los Términos y Condiciones no afectados por la nulidad o ineficacia.

DECIMO SEPTIMO. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO El contrato de prestación de servicios terminará por las siguientes causales:

a) Incumplimiento del contrato por parte del remitente.
b) Por mutuo acuerdo de las partes.

DECIMO OCTAVO. – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Cualquier diferencia que surja entre LAS PARTES con ocasión de la ejecución o terminación del presente contrato, será resuelto por LAS PARTES de forma amigable mediante acuerdo o arreglo directo. En el caso de no llegar a una solución de forma directa, se podrá recurrir en primera medida a la conciliación y en segunda meda medida a los demás mecanismos alternativos de solución de conflictos establecidos en la legislación.

VIGÉSIMO. – CESIÓN Y MODIFICACIONES Ninguna de las partes podrá ceder la ejecución del presente contrato, salvo previa autorización expresa y escrita de la otra parte. El presente contrato podrá ser modificado por las partes de mutuo acuerdo formalizado por escrito en el que consten las razones de modificación y fecha de entrada en vigor de las mismas.