

Condiciones de Servicio Modalidad de Tráfico Postal o Envíos Urgentes

A continuación, se relacionan las condiciones del servicio de transporte de mercancías y documentos bajo la modalidad de envíos urgentes dentro del territorio colombiano reglamentadas por la aduana nacional:

- Todo paquete recibido en nuestros diferentes centros de recepción internacional, debe estar debidamente empacado, apto para resistir las condiciones exigentes del transporte aéreo internacional y no puede ser un paquete sobredimensionado ya que requiere de un tratamiento especial.
- Todo paquete recibido debe tener anexo un soporte de compra, o su factura comercial como requisito indispensable para su despacho a Colombia.
- El cliente o usuario del servicio, como fuente de la información requerida por la DIAN, tiene el compromiso de pre-alertar su paquete en el sitio de la página web dispuesto para este fin, para habilitar su despacho hacia Colombia.
- El cliente debe tener en cuenta que su producto esté libre de restricciones o prohibiciones tanto de la aduana, como de las aerolíneas.

Condiciones por envío:

1. VALOR DECLARADO Valor máximo declarado como envío urgente es USD 2.000 dólares americanos como divisa aceptada para operaciones de comercio internacional en el territorio colombiano.
2. Peso máximo: 50 kilogramos o 110 libras americanas. (453 gramos aprox.)
3. Solo se permite hasta 6 unidades de la misma clase por envío.

2. IMPUESTOS:

2.1-Arancel:

Es el impuesto de ingreso al país recaudado por Servi Carga Bogota SAS a favor de la DIAN, expresado en un porcentaje indicado por la posición arancelaria que le corresponde.

Los envíos urgentes tienen asignado un arancel genérico del 10%, pudiéndose utilizar uno en particular, si genera un arancel más favorable.

Se liquida teniendo en cuenta el valor C.L.F. o costo del envío puesto en el puerto de llegada: (CIF = FOB + Seguro + Flete).

2.2-I.V.A.

- a. Todos los envíos que lleguen al territorio nacional con un valor declarado superior al US\$200 dólares, son afectados con el IVA vigente del 19%, excepto los productos que en el régimen tributario se encuentran exentos de pago. Ej. Libros, correspondencia.
- b). Los envíos menores a USD \$200 de valor declarado y que viajen con la posición arancelaria de "Envíos Urgentes" quedan exentos del cobro de IVA

3. Cambio de modalidad.

Los envíos que superen los parámetros de los envíos urgentes ya sea por su valor, por su peso o por poseer características controladas, automáticamente pasan a cambio de modalidad y serán nacionalizados como carga, una vez que hayan cumpliendo con las exigencias legales para cada caso.

Operación:

AV. CRA 97 # 24C - 51, BG 4 MUELLE INDUSTRIAL, Código Postal: 111071, Bogotá, Colombia
Teléfono: +57 (601) 746 2256 Ext. 101 - WhatsApp: +57 (304) 433 6667

Oficinas:

AV. CRA 97 # 24C - 51, BG 4 MUELLE INDUSTRIAL, Código Postal: 111071, Bogotá D.C., Colombia
Teléfono: +57 (601) 746 2256 Ext. 101 - WhatsApp: +57 (304) 433 6667
E-Mail: servicioalclientebogota@servicargamiami.com
Web: www.servicargacolombia.com

CONTRATO DE TRANSPORTE DE MERCANCIAS

El presente contrato acordado por una parte entre **SERVI CARGA BOGOTA SAS. NIT 900.936.869-5**, y por la otra, quien haga las veces de **REMITENTE O DESTINATARIO** quien actúa como beneficiario de la prestación del servicio, hemos decidido celebrar el presente **CONTRATO** para la prestación del servicio de transporte de mercancías, según lo contemplado en el Código de Comercio para el contrato de transporte y, en lo que le sea aplicable, los Acuerdos y Convenios Internacionales vigentes, que en estas materias, han sido ratificados por Colombia y en especial por las siguientes cláusulas: **PRIMERA. OBJETO:** El presente contrato aplica para los servicios prestados por **SERVI CARGA BOGOTA SAS.** para el Servicio de transporte terrestre de carga al amparo de la resolución No. 000080 de 2000 del Ministerio de Transporte para envíos que correspondan a un peso superior a 5 kilogramos, conforme a las condiciones establecidas en el Código de

Comercio Título IV y por las demás normas que le sean aplicables. También para prestar el servicio de intermediación aduanera dentro del marco de la legislación establecida y en cumplimiento de los parámetros exigidos por las autoridades nacionales incluyendo el transporte aéreo hasta la aduana nacional, a solicitud explícita de los **REMITENTES O DESTINATARIOS**.

SEGUNDA - PRECIO Y FORMA DE PAGO: Será el acordado en negociación previa, de acuerdo a las exigencias de la mercancía y expresados en la guía o documentos de transporte y/o en la factura que se expida para tal efecto, que se fijará de acuerdo con las tarifas vigentes. El pago según se haya acordado, podrá hacerse en forma anticipada, o contra entrega, cuando **EL REMITENTE O DESTINATARIO**, no tengan una cuenta corriente para pago a 30 días fecha factura, mediante los canales de pago habilitados por **SERVI CARGA BOGOTA SAS**.

TERCERA. - PLAZO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA: Será el que acuerden las partes siempre que lo permitan los medios ordinarios de que disponga y se cumplan las condiciones normales y régimen interno de **SERVI CARGA BOGOTA SAS**. **CUARTA. - OBLIGACIONES DE SERVI CARGA BOGOTA SAS:** Corresponden a las condiciones contenidas en el Código de Comercio en lo referente al transporte de cosas, o cumplir con las normas de las aduanas nacionales expresadas en el nuevo estatuto aduanero, así como cumplir con toda los requisitos y legislación que regula el transporte aéreo de mercancías. **QUINTA.**

- OBLIGACIONES DEL USUARIO: Además de las obligaciones contenidas en el Código de Comercio, el usuario tendrá las siguientes obligaciones: 1) A declarar el valor real de las mercancías 2) Informar del contenido real de las mercancías 3) No entregar al transportador mercancías de prohibido transporte y por las políticas y reglamentos internos del transportador.

4) A suministrar al transportador datos ciertos e idóneos del remitente y destinatario para la prestación del buen servicio. La no entrega por parte del REMITENTE de dicha información lo hace responsable ante SERVI CARGA BOGOTA SAS Y lo exoneran de toda responsabilidad frente los inconvenientes y perjuicios que se puedan derivar por la inexactitud, falta o deficiencia de dicha información, tanto en el transporte aéreo, en la intermediación aduanera o cualquier otro procedimientos asociado o derivado de estas operaciones. 5) El remitente acepta que la guía ha sido diligenciada por éste o por el transportador en su nombre, y con base en la información que suministró, declara que conoce su contenido y por esto la acepta y suscribe 7) Informarle al transportador el código postal de la ciudad de destino.

SEXTA-DERECHOS DEL USUARIO: Los usuarios tendrán los derechos consagrados en el Código de Comercio Título IV y por las demás normas legales complementarias. **SÉPTIMA.**

-CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DE SERVI CARGA BOGOTA SAS: No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas y a las características inherentes o propias

del servicio. OCTAVA. - CAUSALES DE EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE SERVI CARGA BOGOTA SAS: Además de las contempladas en el artículo 992 del Código de Comercio, el usuario acepta los siguientes eventos como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor: a) Hechos originados en las decisiones de autoridades distintas a las aduaneras y de policía. b) Cierre de puertos y vías terrestres c) Las condiciones climatológicas. d) cuando las mercancías hayan sido incautadas o decomisadas de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley. e) cuando haya imprecisión de la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del envío o carga y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío.

NOVENA: PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN: Las PQR y que tramita SERVI CARGA BOGOTA SAS. f) Causa Extraña. las solicitudes de indemnización relacionadas con el Servicio de Transporte de Carga se entenderán radicadas en la misma fecha de su presentación. A partir de la fecha de radicación, la Compañía cuenta con un término de 15 días hábiles para dar respuesta. En caso de que sea necesario practicar pruebas, se le informará al solicitante dicha circunstancia y la fecha en la que se dará respuesta a la solicitud. La comunicación de la respuesta se hará por escrito enviado a la dirección física (residencia, lugar de trabajo, lugar de recibo de correspondencia, etc.) según lo indique el solicitante, a través del servicio de Mensajería Expresa y se tendrá como prueba de recepción de la comunicación la firma de la prueba de entrega. Si el solicitante ha informado una dirección electrónica de contacto se enviará también a esta dirección. SERVI CARGA BOGOTA SAS también podrá dar respuesta por cualquiera de los canales de comunicación indicados en los mismos términos antes expuestos. DÉCIMA PRIMERA- PREVALENCIA: El presente contrato deja sin efecto cualquier otro acuerdo anterior o contenido clausular existente, ya sea escrito o verbal; que se haya generado para el desarrollo del objeto contractual, y se entiende celebrado en la fecha de imposición del (los) envío(s) a que el mismo se refiere, según la guía y número de identificación expedida. **DÉCIMA SEGUNDA-ACEPTACIÓN:** El contenido de lo aquí pactado, sufre efectos jurídicos con el simple acuerdo de voluntades al momento de la celebración del contrato entre **SERVI CARGA BOGOTA SAS Y EL REMITENTE**, el cual se hace extensivo a el **DESTINATARIO** quien hace parte integrante de este contrato. Este acuerdo de voluntades se atiende perfecciones una vez el **REMITENTE** haya impuesto el envío del objeto postal a **SERVI CARGA BOGOTA SAS** y a su vez, que haya recibido una de las partes la guía. **DECIMA TERCERA – CLÁUSULA COMPROMISORIA:** las diferencias que surjan en la ejecución, cumplimiento, liquidación, responsabilidad contractual o extracontractual y/o todo acto jurídico contractual suscrito en desarrollo de la celebración y ejecución de este contrato deberán someterse a la decisión de un

árbitro así: uno nombrado por ambas partes de común acuerdo escogido en un centro de arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá. El tribunal sesionara en la ciudad Bogotá, no podrá demorar su fallo más de noventa días, su decisión será en derecho, constituirá requisitos de legitimación en la causa para iniciar las acciones judiciales, y prestara mérito de excepción de cosa juzgada procesal oponible, siempre y cuando, la haya cumplido conforme a su contenido.

Procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR), y solicitudes de indemnizaciones.

Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con la prestación del servicio, así como las solicitudes de indemnización y resolverlas de fondo dentro de los (15) días siguientes a su recibido. Este término podrá ampliarse en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores. El recurso de reposición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su interposición.

Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Una vez resuelto el recurso de reposición, el operador tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva el recurso de apelación, de ser procedente.

De pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que el PQR o solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al usuario, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, de conformidad con el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011, sin que sea necesario llevar a cabo el procedimiento señalado en el artículo 85 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Oportunidad para presentar las PQR y solicitudes de indemnización (Artículo 25 Resolución 3038 de 2011) y reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos. Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR relacionados con la prestación del servicio postal contratado en cualquier momento. El trámite de las PQR se registrará por las normas relativas al derecho de petición (Ley 1755 de 2015), consagradas en el código de Procedimiento Administrativo y de lo

Contencioso Administrativo. (Título II Ley 1437 de 2011). Contra las decisiones que resuelven las PQR de los usuarios, proceden de los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la Contencioso Administrativo.

Solicitudes de indemnización. Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la resolución 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 3° del artículo 25 de la ley 1369 de 2009. ante la inconformidad del usuario

Decisión y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales. las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal. El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo. Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el usuario remitente solo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado. En todo caso, el pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud cuando no se hayan interpuesto recursos por parte del usuario. En caso de ser así interpuestos los recursos, el pago de la indemnización debe hacerse dentro de (60) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

Recursos. La interposición de recursos se regirá por las siguientes reglas: Recursos de reposición. El recurso de reposición deberá interponerse proferido la decisión, por cualquiera de los medios mencionados en el numeral 24.2 del artículo 24 de la Resolución 3038 de 2011. Dicho recurso manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por el operador, dentro del término y en las condiciones mencionadas previamente, será atendida y tramitada como recurso de reposición. El operador postal tendrá quince (15) días hábiles para resolver el recurso de práctica de prueba, situación que deberá ser comunicada al usuario de conformidad con lo establecido con el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Recurso de apelación. Al momento de la interposición del recurso de reposición de parte del cual, en caso de que la respuesta del operador al recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, este último remitirá

dentro de los cinco (5) días siguientes el expediente a la Superintendencia de industria y comercio para que esta resuelva el mismo. En la presentación de los recursos se tendrán en cuenta las siguientes reglas: a) cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, según la elección del usuario, el operador le entregara dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por el operador al escrito de reposición. b) cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger entre interposición o no del recurso de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y el operador almacenara evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses.

Derechos de los Usuarios

En cumplimiento de las normas legales vigentes le comunicamos que Usted tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR) y solicitudes de indemnización, en forma verbal o escrita, o mediante la página Web. La presentación de PQR y la solicitud de indemnización no requieren de presentación personal ni intervención de abogado y serán tramitadas según las normas (leyes, decretos, resoluciones, etc.) que al respecto señalen las

autoridades colombianas. SERVI CARGA BOGOTA SAS, recibe, atiende, tramita y responde la PQR y la solicitud de indemnización de la misma manera en que fue presentada, dentro de los términos establecidos para ello y otorgando los recursos previstos. Relación de canales disponibles para presentar una PQR o una solicitud de indemnización:

- A través de la página web: www.servicargacolombia.com
- Líneas telefónicas +57 (304) 433 6667 - +57 (601) 746 2256 Ext. 101, Puntos de atención: AV. CRA 97 # 24C - 51, BG 4 MUELLE INDUSTRIAL
- Diligenciando el formato dispuesto para ello y que puede consultar en este mismo documento.
- E-mail: servicioalclientebogota@servicargamiami.com

Con el fin de ofrecer un mejor servicio y de dar cumplimiento a la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, SERVI CARGA BOGOTA SAS., informa cuál es la normatividad vigente en materia de protección a los derechos de los usuarios de los servicios postales, poniéndola a disposición para

consulta, así como el Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y Solicitudes de Indemnización.

1. LEY 1369 DE 2009" la cual establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones".

2. LEY 1437 DE 2011 "Que expide el Código de Procedimiento Administrativo, y de lo Contencioso Administrativo"

3. RESOLUCIÓN 3038 DE 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales"

4. CARTILLA DE SERVICIOS Y GUIAS POSTALES

5. MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) y Solicitudes de Indemnización de SERVI CARGA BOGOTA SAS.

6. Ente Regulador. Superintendencia de Industria y Comercio.

7. Política Peticiones, Quejas, Recursos (PQR) y Solicitudes de Indemnización:

Artículo 21. PQR. Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar PQR relacionados con la prestación del servicio postal contratado. Por su parte, los operadores postales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR presentadas por sus usuarios. El trámite de las PQR se regirá por las normas relativas al derecho de petición, consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Contra las decisiones que resuelvan las PQR de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de estas y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 25. TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.

Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR en cualquier momento. Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales. Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal. El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo. Parágrafo: Cuando el tiempo de entrega, contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el usuario remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado.

8. Para formular su PQR diligencie el formulario:

SERVI CARGA BOGOTA SAS

Marca con x

ASUNTO:

Petición	
Queja	
Recurso	
Solicitud de indemnización	

CUN No

Información del Usuario			
Nombre			
Documento de Identidad			
	DIA	MES	AÑO

Información del Remitente	
Nombre	
Documento de Identidad	
correo electrónico	

Hechos en que se fundamenta la PQR O solicitud de indemnización