

# CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE MENSAJERIA EXPRESA

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE MENSAJERIA EXPRESA

ABE CARGO EXPRES prestará el Servicio Postal de Mensajería Expresa amparado en la Habilitación del Servicio de Mensajería Expresa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Resolución No.000669 de 18 de abril de 2011, a la persona que se identifica en la guía como Remitente (en adelante "Remitente"), y que en conjunto se denominarán "Las Partes", las condiciones que acuerdan los contratantes son las previstas en las normas que regulan los servicios postales, 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. EL CONTRATO se registrará por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA. OBJETO.** El objeto del presente contrato es establecer los derechos y obligaciones de Las Partes que se derivan de la prestación del Servicio de Mensajería Expresa, así como los derechos y obligaciones del Destinatario otorgados en la ley.

**SEGUNDA. PRECIO DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO.** El precio del servicio corresponde al valor total que se señale en la guía y que corresponde a la suma del valor del servicio más el valor del cargo por tributos aduaneros y que se reflejara en la factura o el documento equivalente. La forma de pago será la convenida entre las partes al momento de entrega del Objeto Postal por parte del Remitente y ABE CARGO EXPRESS.

**TERCERA. EL PLAZO MAXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES.** Se establecen según lo dispuesto en el Parágrafo 1 del Artículo 6 de la Resolución 3095 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen y en todo caso ABE CARGO EXPRESS cumplirá con su obligación de entrega en los tiempos estipulados en sus tarifas y ofertas comerciales a los usuarios.

### CUARTA. OBLIGACIONES DE ABE CARGO EXPRESS

Además de las contenidas en el Título II y en el Capítulo Segundo del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen, las demás obligaciones contenidas en este contrato.

**QUINTA. OBLIGACIONES DEL USUARIO** Además de las obligaciones contenidas en el Título III del Capítulo I de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC. El usuario acepta las siguientes obligaciones.

1. Entregar al transportador el objeto postal debidamente embalado y rotulado de acuerdo con su naturaleza, embalaje que deberá cumplir con la protección necesaria para evitar danos y averías del Objeto Postal transportado
2. A declarar el valor real del objeto postal.
3. Declarar de manera precisa: nombre del destinatario, dirección y lugar de entrega al destinatario, contenido, naturaleza, número de piezas que componen el Objeto Postal, peso y volumen y condiciones de manejo, embalaje o distribución del Objeto Postal.
4. Entregar toda la información y los documentos necesarios para cumplir con las formalidades y trámites ante las autoridades.

5. No entregar para la prestación de este servicio elementos prohibidos o restringidos en el transporte de acuerdo a lo establecido por las normas postales los cuales por ningún motivo se entienden amparados bajo la guía. Son prohibidos los siguientes bienes: mercancías peligrosas, contaminantes, explosivos, o combustible, metales preciosos en barra o en polvo, piedras preciosas, títulos valores de cualquier naturaleza, dinero en efectivo, bien sea en billetes o en moneda, objetos constitutivos de patrimonio histórico o cultural, obras de arte, animales vivos o muertos, pieles o partes de animales, plantas, material orgánico, narcóticos, alucinógenos o drogas prohibidas, armas o municiones, y en general cualquier objeto de comercio ilícito o de restringida circulación conforme a las normas aduaneras, sanitarias, postales o policivas de cualquier naturaleza.

6. Que el remitente acepta que el envío postal solo podrá ser entregado a personas capaces y mayores de dieciocho (18) años salvo que el Remitente autorice expresamente que se le entregue aun destinatario mayor de 12 años. Esta autorización se entenderá implícita cuando el destinatario es mayor de 12 años.

7. A informarle al operador postal el código postal de la ciudad de destino, si aplica.

8. El Remitente acepta que la guía ha sido diligenciada con base en la información que el suministro, que declara conocer el contenido y en consecuencia la acepta y suscribe.

**PARAGRAFO:** En caso de existir inconsistencias en la información suministrada por el Remitente se entenderá que hubo un uso indebido del servicio por parte de este, lo que puede afectar las condiciones de tiempo de entrega ofrecida o el estado del envío, por lo cual ABE CARGO EXPRESS no será responsable de ningún daño o falta en el servicio que este uso indebido genere.

**SEXTA. DERECHOS DE LOS USUARIOS (REMITENTE Y DESTINATARIOS).** Además de las establecidas en el Título VI de la Ley 1369 de 2009 y del Capítulo III del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y demás normas que las modifiquen, complementen, o adicionen, son derechos de los Usuarios las siguientes:

Realizar en las oficinas de ABE Cargo cualquier Petición, Queja, Reclamo o solicitudes de indemnización siguiendo el procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos que se encuentra en la página [www.abecargos.com/](http://www.abecargos.com/) vínculo QUEJAS Y RECLAMOS o en las líneas de atención de servicio al cliente:

En Cali: 4493939

En Bogotá: 2952185-4105078

O al correo electrónico: [servicliente@abecargo.com](mailto:servicliente@abecargo.com)

Para presentar las PQR'S no se requiere presentación personal ni intervención de abogado, sus solicitudes de indemnizaciones estarán sujetas al valor declarado del envío.

A recibir las notificaciones de las decisiones adoptadas por ABE CARGO EXPRESS dentro del trámite de una PQR o solicitud de indemnización de conformidad con lo dispuesto en los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo o en las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan y también con previo consentimiento del usuario del servicio postal usando otros mecanismos alternos de notificación de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la resolución 3038 de 2011.

**SEPTIMA. CAUSALES Y CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE ABE CARGO EXPRESS. REGIMEN SANCIONATORIO.** Son causales de incumplimiento del contrato las siguientes: a) pérdida del objeto postal. b) avería del objeto postal. c) incumplimiento de las condiciones ofrecidas por las condiciones del servicio, mientras se encuentre bajo la custodia de ABE Cargo Express, excepto en el evento que el hecho enmarque en una causal de exoneración descrita en la Cláusula Octava.

CONSECUENCIAS: El incumplimiento de ABE CARGO EXPRESS dará la aplicación del régimen sancionatorio en la prestación de los servicios postales descrito en el título VII, de la ley 1369 de 2009 y otorga el derecho a los usuarios a solicitar el pago de las indemnizaciones en concordancia con lo previsto en el numeral 3º del artículo 25 de la ley 1369 de 2009.

En ningún caso existirá responsabilidad por lucro cesante o danos consecuenciales derivados del retraso, pérdida, expoliación o daño.

**OCTAVA. CAUSALES DE EXENCION DE RESPONSABILIDAD DE ABE CARGO EXPRESS.**

Además de las causales contenidas en el artículo 31 de la ley 1369 de 2009 y en el artículo 37 de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC el usuario acepta las siguientes causales de exoneración del Operador Postal:

- a. Hechos originados en las decisiones de autoridades aduaneras y de policía
- b. Cierre de aeropuertos, puertos y vías terrestres que impidan la entrega del Objeto Postal y en las condiciones ofrecidas.
- c. Condiciones climatológicas

**NOVENA. PRESUNCION DE VERACIDAD.** ABE Cargo Express se ampara en la presunción de veracidad y exactitud de las declaraciones del Remitente y no está obligada a examinar el Objeto Postal pero se reserva el derecho de hacerlo y quedara exonerada de responsabilidad por los datos diligenciados en la guía, o los perjuicios que sufran el Remitente o el Destinatario por las inexactitudes en que incurra el Remitente al entregar el Objeto Postal. Lo anterior sin perjuicio de las acciones de responsabilidad que pueda intentar ABE Cargo Express contra el Remitente por los danos o perjuicios que sufra derivados de dichas inexactitudes.

**DECIMA.** De conformidad con el párrafo 2º, artículo 1º de la resolución 3038 de abril de 2011, expedida por la CRC, el presente contrato no es aplicable a los casos en que se presten servicios postales en los que las características del servicio y la totalidad de las condiciones son el resultado del acuerdo particular y directo entre las partes.

**DECIMA PRIMERA. - CONTRATO DE TRANSPORTE.** En los eventos de envíos transportados, objeto del presente contrato cuyo peso sea superior al contemplado legalmente para el Servicio Postal de Mensajería Expresa, se registrará por lo dispuesto en el Código de Comercio, Título IV y por las demás normas que le sean aplicables.

Información y Servicio al cliente a los teléfonos:  
En Cali: 4493939  
En Bogotá: 2952185-4105078  
Y en la página [www.abecargos.com/](http://www.abecargos.com/)

EL OPERADOR POSTAL:

\_\_\_\_\_  
ABE CARGO EXPRESS SAS  
NIT :

EL USUARIO:

\_\_\_\_\_  
C.C. O NIT

## CONDICIONES GENERALES

**Según Resolución 3038 de 2011 expedida por la CRC, artículo 14 numeral 3, los operadores de servicios postales deben abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos.**

Se consideran objetos postales prohibidos aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a servicios postales.

- Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley.
- Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de 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 y vehículos 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 de similar naturaleza, que no se envíen asegurados.
- Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.
- Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria.
- Objetos postales que por políticas internas de la compañía se determina prohibido transporte.