

# Términos y Condiciones

Cuando un usuario accede a la página Web lo hace bajo su total responsabilidad y por lo tanto, acepta plenamente y sin reservas el contenido de los términos y condiciones de uso de la página Web. Nos reservamos, en todos los sentidos, el derecho de actualizar y modificar en cualquier momento y de cualquier forma, de manera unilateral y sin previo aviso, las presentes condiciones de uso y los contenidos de la página.

La prestación del servicio de la página es de carácter libre y gratuito para los usuarios y se rige por los términos y condiciones que se incluyen a continuación, los cuales se entienden como conocidos y aceptados por los usuarios del sitio:

- 1. Tarifas y Forma de pago:** Telones Colombia cobrará a los usuarios por la prestación del servicio, las tarifas fijadas y publicadas en centros de recepción, sitio virtual y otros medios de información destinados por la empresa para tal fin. La tarifa y forma de pago del servicio será la que se señale en la guía y/o en la **factura** que se expida para el efecto. [Ver mas](#).
- 2. Plazo máximo y condiciones de entrega del producto:** Se pactan de acuerdo a lo dispuesto en el 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 la empresa cumplirá con su obligación de entrega en los tiempos estipulados en sus tarifas y ofertas comerciales a los usuarios (**En este punto se pacta solo para la ciudad de Bogotá, para el resto de ciudades el tiempo de entrega está estipulado por parte de la empresa transportadora o de envíos**).
- 3. Obligaciones de la empresa prestadora de servicios:** Son las establecidas en el artículo 16 de la Resolución N° 3038 de 2011, modificada por la Resolución N° 3985 de 2012, proferidas por la CRC y las normas que las modifiquen, sustituyan, adicionen o complementen.
- 4. Obligaciones del usuario:** Además de las obligaciones contenidas en el Capítulo Uno del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, el usuario tendrá las siguientes obligaciones: 1) Declarar el valor real del producto; 2) Informar el contenido real del producto; 3) Suministrar al el nombre, identificación, dirección y demás datos ciertos e idóneos del destinatario, necesarios para la prestación de un buen servicio y en particular para poder efectuar la entrega oportuna del producto en el sitio de destino; 4) Designar a destinatario de los envíos a personas mayores de dieciocho (18) años; 5) Suministrar al operador el código postal de la ciudad de destino; 6) Garantizar a la empresa prestadora de servicios que no ha entregado mercancías cuyo transporte esté prohibido y suscribir la carta de responsabilidad que así lo acredite frente a las autoridades competentes; 7) Pagar el valor del servicio conforme a las tarifas y recargos publicados por la empresa, así como los cargos adicionales, sanciones legales e impuestos, que se causen en caso de devoluciones o cambios de destino, sitio de entrega o destinatario; 8) Abstenerse de usar otra clase de servicio diferente al anteriormente estipulado, en dado caso que llegara a pasar, el usuario debe comunicarse con el centro de atención para indicarle las tarifas del nuevo servicio.
- 5. Derechos del usuario:** Los USUARIOS tendrán los derechos consagrados en el capítulo tercero, artículos 17, 18, 19 y 20 de la Resolución 3038 de 2011 y las normas que las modifiquen, sustituyan o complementen.
- 6. Causales del incumplimiento de envío y consecuencias:** Se consideran causales de incumplimiento del contrato por parte de la empresa prestadora de servicios las siguientes: a) pérdida del producto. b) avería del producto. c) incumplimiento en el tiempo de entrega pactado en la oferta de servicios. d) y el incumplimiento de todas aquellas condiciones negociadas y pactadas no justificadas por la empresa. **CONSECUENCIAS:** El incumplimiento de las

causales anteriores, acarrea para la empresa 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 dispuestas en el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 3o del artículo 25 de la ley 1369 de 2009.

**7. Causales de exoneración de la responsabilidad de la empresa: Telones Colombia.** No será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio o por la pérdida, expoliación o avería de los productos en los siguientes casos:

- a)** cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio o la pérdida, expoliación o avería del producto se deba a fuerza mayor o caso fortuito, siempre que la empresa pueda demostrar la ocurrencia de dichos fenómenos.
- b)** cuando el producto haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley.
- c)** cuando haya imprecisión de la información suministrada por el usuario remitente en relación con la dirección del predio y tipo de producto. Y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el operador, siempre y cuando la imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado.
- d)** cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales,
- e)** cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del producto enviado.

*Parágrafo: Sin perjuicio de lo anterior, el usuario acepta los siguientes eventos como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor:*

- a)** Hechos originados en las decisiones de autoridades, incluidas las aduaneras y de policía.
- b)** Cierre de puertos y vías terrestres.
- c)** las condiciones climatológicas.
- d)** Extraña Causa.