



## CONDICIONES DEL SERVICIO

### CUBRIMIENTO:

- **Urbano:** Para la distribución dentro de la misma ciudad.
- **Nacional:** 23 M&M cubre los destinos nacionales según su matriz de cubrimientos, a través de operadores aéreos y terrestres.
- **Regional:** Municipios aledaños a la ciudad de origen. Ver matriz de cubrimientos 23 M&M.

**TIEMPOS DE ENTREGA:** Entregamos sus documentos y mercancías, con los tiempos estipulados y de acuerdo a sus destinos, en ciudades principales de 24 y 48 horas; Reexpediciones y Reexpediciones Especiales de 48 a 196 horas. (8 días, ver matriz de cubrimientos 23 M&M.)

**HORARIO DE RECOLECCIÓN:** 23 M&M coordinará lugar y hora que se ajuste al proceso logístico de su empresa.

### CONDICIONES DE RESPONSABILIDAD POR ENVIO:

- Asumimos responsabilidad de valor declarado por guía hasta de veinte millones de pesos (\$20'000.000), excepto en el servicio de Cupos Completos, donde el valor de la mercancía puede alcanzar unos montos superiores, en tal caso se debe informar directamente al Proceso Comercial y al Proceso de Operaciones de 23 M&M.
- Es responsabilidad del remitente declarar en la guía el contenido real de las unidades enviadas. 23 M&M recibe las unidades selladas y rotuladas, para entregar en las mismas condiciones al destinatario
- En caso de pérdida o siniestro parcial de un despacho respaldado por una sola guía con varias unidades a un mismo destinatario, 23 M&M indemnizará proporcionalmente dividiendo el número de unidades sobre el valor declarado para determinar el valor por unidad. Si una de las unidades del total del despacho vale proporcionalmente más que las otras unidades, sugerimos generar una guía por esta unidad.

### MERCANCIA DE PROHIBIDO TRANSPORTE:

- No transportamos materiales tóxicos, venenosos, contaminantes, corrosivos, inflamables, obras de arte, vidrios, tambores o canecas metálicas mayores a 5 galones, joyas, títulos, valores, dinero y todo lo contemplado como elementos de prohibido transporte estipulados en el código del comercio y por el régimen de servicio postales "ley 1369 del 2009".

### DEDUCIBLES:

- Si el valor declarado en la remesa terrestre de carga es menor o igual al valor real de la mercancía, no se aplica deducible. Si el valor declarado es mayor al valor real de la mercancía, se responderá hasta por el valor real.
- No se indemnizará por guías que no contengan valor declarado.
- No se indemnizará las guías que figuren enmendadas o repisadas en su valor declarado.
- Dicha reclamación se generará mediante nota contable (nota crédito) que se aplica a la factura del siguiente mes del siniestro.



### **DEVOLUCIONES:**

En caso de que se presenten devoluciones de pedidos, por causas ajenas a 23 M&M (Ej.: pedido no solicitado, pedido repetido, orden de compra vencida, direcciones herradas, etc.) las mismas se cobrarán de acuerdo con los siguientes parámetros:

- Cuando se presente la novedad, se le avisará al cliente por escrito para que dé solución en máximo 48 horas.
- Se realizarán máximo 2 intentos, antes generar la devolución de la mercancía.
- Después de 48 horas el envío será devuelto al remitente.
- El valor del flete se establecerá según matriz de cubrimientos 23 M&M

### **FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO:**

El proceso de facturación opera con cortes periódicos semanales y quincenales. El pago correspondiente al valor de la factura, deberá realizarse durante los treinta días siguientes o lo estipulado en la negociación, esto quedará en nuestro sistema. Vencido este plazo aplica interés por mora.

Después de sobrepasar este acuerdo automáticamente el sistema bloqueará el servicio.

### **CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:**

- La mercancía se recibe en unidades selladas y se entrega en unidades selladas.
- Se debe tener en cuenta que para los envíos superiores a 80 kilos el cliente debe suministrar los mecanismos necesarios que faciliten la recolección y entrega de la mercancía; de NO ser así, debe habilitar personal propio o autorizar al Talento 23 M&M.
- El empaque de cada mercancía a transportar debe ser adecuado a sus características (peso, volumen, fragilidad y naturaleza) y es responsabilidad del remitente.
- El remitente debe declarar siempre el valor real de las unidades a transportar informando correctamente sus datos los del destinatario y el contenido del envío, para dar aplicación al artículo 1010 del código de comercio.
- El remitente será el único responsable de todos los perjuicios que se ocasionen por la falta, falsedad, omisión o insuficiencia de dichos datos o documentos.

### **CONDICIONES DE MANIPULACION:**

- El cliente debe informar a 23 M&M la naturaleza del envío y sus características con el fin de clasificarlo y darle el tratamiento adecuado. Cuando se trata de mercancía peligrosa el cliente debe suministrar las fichas técnicas y hojas de seguridad.
- Los clientes corporativos, deben tener en cuenta la legislación relacionada con las prohibiciones para el transporte de envíos, emanada por el Ministerio de Transporte.

### **PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIONES PQRS:**

A continuación se relacionan las novedades que causan una compensación por parte de 23 M&M:

- Mercancía averiada (húmeda, desperfecto, rotura y deterioro)
- Mercancía con nota en la prueba de entrega de avería, expoliación y/o faltante.



- Mercancía No entregada.
- Mercancía hurtada.
- Incumplimiento en tiempos de entrega.

El cliente destinatario puede interponer las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal para envíos nacionales. Art 25 Resolución 3038 de 2011.

El cliente remitente puede interponer las solicitudes de indemnización por expoliación o avería, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibido del objeto postal. Art 25 Resolución 3038 de 2011.

23 M&M no se encuentra obligado a indemnizar las solicitudes que sean presentadas por los Clientes por fuera de los términos dispuestos por la Ley y descritos anteriormente. Art. 31 Ley 1369 de 2009

Una vez el destinatario haya firmado nuestra guía de transporte o prueba de entrega a conformidad sin que en estos documentos se haya reportado alguna novedad no se aceptan reclamaciones.

Las pérdidas parciales se establecerán proporcionalmente al valor declarado.

23 M&M después de radicados estos documentos tiene 15 días hábiles para dar respuesta, si dicha respuesta es positiva para el Cliente.

23 M&M cuenta con 30 días hábiles para generar nota crédito que afecta la factura en la cual va relacionada el número de guía de la mercancía afectada.

Si en el momento del proceso de entrega, el destinatario no deja observaciones en la guía que dan cuenta de la novedad manifestada, la reclamación no será procedente.

El cliente debe remitir los documentos que se relacionan a continuación para realizar el trámite de la novedad presentada con sus Objetos Postales:

- Carta de reclamación.
- Copia de Guía original del remitente;
- Factura comercial mencionando el valor de la mercancía.

Los clientes pueden enviar sus documentos por medio de los ejecutivos de venta, por correo electrónico o físicamente a las instalaciones de 23 M&M.

### **INTERES POR MORA:**

Si nuestras facturas no son canceladas dentro de las fechas anteriormente estipuladas, se causarán intereses por mora a la tasa máxima vigente en el mercado.