

Términos y Condiciones para la prestación del Servicio

- Cada uno de los Servicios de **envía** cuenta con un cubrimiento previamente establecido que debe tenerse en cuenta al realizar los despachos.
- El Remitente debe entregar las Mercancías importadas con los documentos necesarios para demostrar su legalidad ante la DIAN. La Empresa no responde por decomisos de aduana o de cualquier otra autoridad y no se obliga a gestionar el retiro de las Mercancías que hayan sido retenidas por ser de contrabando o por información insuficiente en los documentos que deben acompañar las Mercancías.
- El empaque de cada Mercancía a transportar debe ser adecuado a sus características (peso, volumen, fragilidad y naturaleza) y es responsabilidad del Remitente.
- No transportamos materiales tóxicos, venenosos, contaminantes, corrosivos, inflamables, obras de arte, vidrios, tambores, o canecas metálicas mayores de 5 galones, menajes domésticos, joyas, títulos valores, dinero y todo lo contemplado como elementos de prohibido transporte estipulados en el Código de Comercio y por el Régimen de Servicios Postales "Ley 1369 de 2009".
- Los Servicios de Mensajería se rigen en todas sus partes por lo establecido en la Ley 1369 de 2009 y para los otros Servicios, conforme a las disposiciones del código de comercio.
- 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.
- Una vez el Destinatario haya firmado nuestra Guía de transporte o prueba de entrega, no se aceptarán reclamaciones.
- En caso de pérdida, expoliación o avería, la indemnización para los Servicios de Mensajería, será conforme al artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 y artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Para los demás Servicios la responsabilidad por pérdida o avería, tendrá como límite máximo el valor declarado en la correspondiente Guía de transporte o remisión de transporte.
- Las pérdidas parciales se establecerán proporcionalmente al valor declarado.
- Todos los precios de este documento no incluyen IVA. El IVA se cobrará de acuerdo con la ley.
- Quejas y solicitudes a través de nuestra página web www.envia.co, a través de nuestra línea de servicio al cliente o por cualquier medio escrito.