ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO FULLOGIC. DESTINO COLOMBIA.

En el presente Documento, quedarán consagrados todos los derechos y deberes de Fullogic y los Usuarios en Colombia que utilicen cualquiera de las plataformas digitales Fullogic o hagan uso de los servicios de la compañía. Este Contrato por prestación de servicios bajo correo postal vía Courier aéreo hacia Colombia, entre FULLOGIC S.A.S sociedad legalmente constituida con domicilio principal en la ciudad de Bogotá-Colombia, con Numero de Identificación tributario (NIT) Nro. 901.377.651-1, quien se denominará EL OPERADOR POSTAL y la persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal en calidad de remitente y/o destinatario, quien en adelante y para efectos del presente contrato se denominará EL USUARIO, ejecutaran el presente acuerdo comercial de PRESTACION DE SERVICIO POSTAL, el cual se rige por la ley 1369 de 2009 y en las Resoluciones 3038 y 3095 de 2011, Decreto 1090 agosto 3 del año 2020 y en lo no prevista por ellas, por los siguientes ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio):

ANS #1 OPERACION:

EL OPERADOR POSTAL prestará a EL USUARIO el servicio postal en la modalidad de Mensajería Expresa para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, envío y entrega de objetos postales según las condiciones y restricciones por las normas postales, a nivel Local o Nacional bajo lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009 y sus normas reglamentarias y regulatorias.

ANS #2 COSTOS:

Las partes acuerdan que el precio del presente contrato será el que se señale en la casilla de la guía para lo propio, de acuerdo con las tarifas ofrecidas previamente por EL OPERADOR POSTAL. Dicho pago se deberá efectuar sin excepción alguna BAJO LOS ANS generales para el servicio internacional Courier aéreo.

ANS #3 LAS ENTREGAS:

Están consagradas en los ANS generales de la compañía y las políticas de entrega para cada país o región donde se esté prestando el servicio, además, Serán aquellas que se encuentran establecidas en el artículo sexto de la Resolución 3095 de 2011 y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

ANS #4 DEBERES FULLOGIC:

Además de las establecidas por la ley 1369 de 2009 y las demás normas reglamentarias, el OPERADOR POSTAL se obliga ante EL USUARIO a:

- Prestar el servicio sin más restricciones que las establecidas en la Ley.
- Mantener la información dentro de la reserva establecida en la Ley.
- Entregar el objeto postal al DESTINATARIO una vez identificado, aplicando la prevención necesaria para impedir fraudes, hurtos o cualquiera otra conducta que pueda causar daño a EL USUARIO.
- Responder a EL USUARIO por la no entrega o retardo de los envío, en los términos de la Resolución 3038 de 2011 y la Ley 1369 de 2009.
- Recibir las solicitudes, sugerencia, peticiones quejas y reclamos de EL USUARIO, en el lugar donde se ejecuta la operación.
- Resolver las peticiones, quejas y reclamos instauradas por EL USUARIO, dentro de los términos y procedimientos establecidos en la ley.

ANS #5 DEBERES DEL USUARIO:

Además de las obligaciones contenidas en la Resolución 3038 de 2011, EL USUARIO deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Identificarse mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documentos que la Ley habilite para ello. EL USUARIO remitente acepta que el envío solo podrá ser entregado a personas capaces y mayores de dieciocho (18) años salvo que autorice expresamente que se le entregue a un destinatario mayor de 12 años.
- Suministrar la información sobre su domicilio, número telefónico, correo electrónico y las demás que sean necesarias para su ubicación en caso de siniestro.
- Declarar el valor REAL de sus envíos postales.

- Informar el contenido REAL de sus envíos postales.
- Abstenerse de contratar objetos postales prohibidos en la ley o por las políticas y reglamentos internos del operador postal.
- Suministrar al EL OPERADOR POSTAL la información idónea para la prestación del servicio. La no entrega por parte de EL USUARIO de dicha información, lo hace responsable ante EL OPERADOR POSTAL, de los inconvenientes que se puedan presentar por la falta de dicha información. Cuando se detecte inconsistencias en la información, EL OPERADOR POSTAL podrá suspender el contrato hasta tanto se obtenga la información certera que permita continuar, sin que esto constituya causal de incumplimiento del contrato.
- Informar al EL OPERADOR POSTAL el código postal de la ciudad de destino.
- Pagar el precio en la forma convenida en los ANS generales.

ANS #6 DERECHOS DEL USUARIO:

Además de los consagrados en la ley, son derechos del USUARIO, los siguientes:

- Imponer y/o recibir los objetos postales en los tiempos convenidos con EL OPERADOR POSTAL o en la ley.
- Interponer las solicitudes de indemnización, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) que la Ley establece en pro del cumplimiento del objeto del presente contrato, conforme con lo establecido en el la Resolución 3038 de 2011.
- Solicitar los perjuicios que puedan derivarse de la prestación anómala del servicio, cuando esta se ha producido por causales que no eximen de responsabilidad al OPERADOR POSTAL.

ANS #7 CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD:

EL OPERADOR POSTAL se exonera de responsabilidad cuando el incumplimiento del objeto del presente contrato, provenga de hechos de un tercero o de la naturaleza, entre otros la fuerza mayor, el caso fortuito, huelgas, paros, alteraciones del orden público, por solicitud de autoridades judiciales y administrativas, guerra declarada o no declarada, delitos violentos o furtivos, cierre de aeropuertos, puertos y carreteras, terremotos, inundaciones. También se exonerará de responsabilidad cuando el incumplimiento, el retardo y sus daños concomitantes, consecuentes o sobrevinientes, ocurren por la falta de información, información deficiente o engañosa por parte de EL USUARIO.

ANS #8 CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL: No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas y a las características inherentes o propias del

servicio de Mensajería Expresa o de la oferta y soporte de cualquier servicio digital o plataforma tecnológica que se tenga para la oferta internacional.

ANS #9 TRAMITE DE PQRS:

Además de las condiciones contenidas en la Resolución 3038 de 2011, EL USUARIO deberá presentar las PQRS y solicitudes de Indemnización de la siguiente forma:

- Presentar sus PQRS y solicitudes de indemnización a través del email global atencionalcliente@fullogic.co e info@fullogic.co .
- En el evento en que no sea posible enviarla por escrito, EL USUARIO podrá instaurar su PQRS por medio de la línea GLOBAL para atención al cliente FULLOGIC +57 3113798341, la cual, tendrá un sistema de atención personalizado vía WhatsApp y aplicativos móviles para así tener la recepción del PQRS. Donde Fullogic se obliga a entregar un Numero (#) de radicado para el seguimiento de la misma (PQRS).
- NOTA: Para efectos del presente contrato se entiende que la solicitud de información que no se refiera a la relacionada con el cumplimiento de las obligaciones de EL OPERADOR POSTAL, no será considerada como un PQRS.

ANS #10 AUTORIZACIONES:

EL USUARIO, autoriza expresamente a EL OPERADOR POSTAL a:

- Grabar las conversaciones telefónicas que se efectúen en la atención de su servicio.
- Expedir copias al documento de identidad en cuanto le sea requerido por EL OPERADOR POSTAL.

ANS #11: GUIA INTERNACIONAL:

EL USUARIO acepta que la guía ha sido diligenciada por él o por EL OPERADOR POSTAL en su nombre, con base en la información que él suministró. Admite además que conoce su contenido y por esto la acepta y suscribe, Exonerando a Fullogic de cualquier responsabilidad Local e internacional que llegase a dar cabida por alguna operación donde el USUARIO incurra en alguna infracción de leyes.

PRODUCTOS PROHIBIDOS O CON CIRCULACION RESTRINGIDA O ESPECIALES CON DESTINO COLOMBIA.

- Si deseas enviar celulares, debes tener en cuenta que solo se permite un celular por envío y por PERSONA, sin ningún artículo adicional. En la descripción del envío se debe relacionar el número de IMEI del equipo, así como su marca. Si el envío es superior a estas cantidades, se deberá nacionalizar la carga en el país destino y contar con todas las documentaciones y permisos requeridos por las aduanas, los países, ciudades o regiones donde esté llegando las mercancías.
- Estas mercancías NO pueden ser importadas en la modalidad de Tráfico Postal y Envíos Urgentes, y podrán ser retenidas por la Aduana al momento de ingresar al territorio nacional.

1) Abonos y Fertilizantes
2) Perfumes
3) Alimentos
4) Pieles
5) Cosméticos en Cantidades comerciales.
6) Plantas y Semillas
7) Elementos de Seguridad
8) Prendas de Uso Militar
9) Extintores
10) Productos Químicos
11) Joyas, Oro, Plata, Platino
12) Productos Radioactivos
13) Juguetes bélicos, incluyendo pistolas de balines, agua y dardos de espuma (NERF).
14) Objetos obscenos o inmorales, pornografía, juguetes sexuales o similares.
15) Motores de combustión interna y equipos que contengan motores (clasificados como DGS para transporte aéreo).
16) Cocaína, morfina, marihuana, opio y otros estupefacientes.
17) Precursores para la elaboración de sustancias psicoactivas.
18) Semillas y toda clase de alimentos (enlatados y perecederos).
19) Amalgamas de odontología
20) Productos con hielo seco.
21) Productos auto- inflables como botes y chalecos salvavidas.
22) Animales vivos o muertos.
23) Armas (incluyendo armas blancas como cuchillos, machetes, navajas, etc.), partes de armas y explosivos.
24) Artículos camuflados y cualquier otro que sea de uso exclusivo de la Fuerza Pública (Ejército, Policía, Armada, Fuerza Aérea y Grupos Especiales).
25) Cámaras y sistemas completos de seguridad (circuito cerrado).
26) Licores en cantidades comerciales.

27) Tabaco y Cigarrillos
28) Maquinaria usada.
29) Textiles
30) Materiales Peligrosos (D. Goods)
31) Valores, Dinero y/o Divisas.
32) Medicamentos
33) En general todos los bienes contemplados en el Artículo 19 de la Ley 19 de 1978 aprobatoria del Acuerdo de la Unión Postal Universal.

CONDICIONES DEL ENVÍO CON DESTINO COLOMBIA:

- El peso máximo permitido de la mercancía es de 50 kilos, equivalentes a 110 libras americanas.
- El valor de tu mercancía (valor declarado) no debe superar 2.000 dólares.
- Máximo seis (6) artículos de la misma Categoría (de lo contrario será expedición comercial). Ejemplo, tienes 6 pares de tenis, 6 bolsos y 6 relojes, todos pueden ir dentro de una caja. Pero tienes 12 tarros de vitamina C, 12 tarros de omega 3 y 6 pares de tenis, podrían consolidarse entre 3 y 4 cajas para poder separar las cantidades.
- Otro claro ejemplo, en un envío puedes enviar 6 camisas con 6 pantalones, 6 pares de medias, 6 relojes, 6 pares de zapatos etc.
- Las dimensiones de la caja no deben exceder 1.50 metros en alguno de sus lados.