



CONDICIONES Y POLÍTICAS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES FLOTA NORTE LTDA. (COFLONORTE LTDA.)

NIT: 891.800.045-7

1. OBJETO Y MARCO NORMATIVO

1.1. Objeto del Servicio

El presente documento establece los términos, condiciones y políticas regulatorias aplicables a la prestación del servicio postal de mensajería expresa por parte de **COFLONORTE LTDA.**, consistente en la recepción, admisión, recolección, transporte, custodia, trazabilidad y entrega certificada de documentos y paquetes intermunicipales, utilizando la flota intermunicipal de buses y furgones habilitados para el transporte terrestre en Colombia.

1.2. Marco Normativo

El servicio de mensajería expresa se presta en estricto cumplimiento de:

- **Ley 1369 de 2009:** Régimen General de Servicios Postales en Colombia.
- **Resolución CRC 5050 de 2016:** Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales (Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC).
- **Resolución 1822 de 2018:** Procedimiento y tratamiento aplicable a los objetos postales declarados en rezago.
- Reglamentación expedida por el **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)** y vigilancia de la **Superintendencia de Transporte**.
- **Ley 1581 de 2012:** Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales (Habeas Data).

2. NATURALEZA DEL SERVICIO Y MODALIDADES DE OPERACIÓN

2.1. Naturaleza

La mensajería expresa prestada por **COFLONORTE LTDA.** abarca la gestión individualizada de envíos, asignando una guía con número único de identificación por unidad para garantizar su trazabilidad desde el punto de origen hasta su entrega efectiva.

Nota: Este servicio no contempla mudanzas, transporte masivo de carga pesada ni mercancías peligrosas o no autorizadas.



2.2. Modalidades de Entrega

1. **Punto a Punto / Oficina a Oficina (Terminal a Terminal):** Los envíos son entregados por el remitente en una agencia/taquilla de origen de **COFLONORTE LTDA.** y retirados por el destinatario en el punto de atención o terminal habilitado de destino.
2. **Servicio a Domicilio (Recogida y/o Entrega):** Gestionado según la disponibilidad en las agencias operativas, comunicándose directamente con las líneas de atención autorizadas.

3. ADMISIÓN, CONDICIONES DEL ENVÍO Y DECLARACIÓN DE VALOR

3.1. Procedimiento de Admisión y Registro

Al momento de la entrega del envío en taquilla, el auxiliar de venta de **COFLONORTE LTDA.** procederá a:

- Solicitar el documento de identidad original del remitente para su verificación física.
- Registrar en el sistema los datos completos: Nombres, apellidos, número de cédula/NIT, dirección de residencia, correo electrónico y celular tanto del remitente como del destinatario.
- Registrar la declaración del contenido express suministrada por el usuario ("*El cliente dice contener*").
- Registrar el valor comercial declarado.

3.2. Valor Comercial, Seguro y Manejo

- **Valor Comercial:** Es la declaración de valor hecha por el remitente para el objeto postal.
- **Seguro / Cuota de Manejo:** Corresponde al **1% del valor declarado** por el envío, cubriendo riesgos de pérdida, expoliación o avería atribuible al transporte.
- **Valor Máximo para Documentos:** El valor declarado aceptado para envíos en la categoría de documentos será de máximo **\$200.000 COP.**

3.3. Empaque, Rotulación y Limitaciones Físicas

- **Responsabilidad de Empaque:** Es responsabilidad exclusiva del remitente aportar un empaque resistente y adecuado para proteger la mercancía contra los riesgos ordinarios del transporte terrestre.
- **Rotulación y Adhesión:** Cada paquete transitará con la guía adhesiva visible que ampare el envío.
- **Limitaciones para Paquetes de 1 a 2 Kg:**
 - Dimensiones máximas permitidas de impresos/superficie: **50 cm².**
 - Cada envío o guía ampara únicamente **una (1) unidad.**



3.4. Restricciones y Envíos Prohibidos

COFLONORTE LTDA. se abstendrá de admitir envíos que contengan:

1. Sustancias peligrosas, inflamables, explosivas, corrosivas o tóxicas.
2. Dinero en efectivo, joyas, piedras o metales preciosos y títulos valores.
3. Armas, municiones, fauna/flora silvestre o mercancía de prohibida circulación en Colombia.
4. Objetos con empaque deficiente o que generen riesgo para la operación, el vehículo o los demás envíos.

4. TIEMPOS DE ENTREGA Y FRECUENCIA DE RUTAS

4.1. Cómputo de los Tiempos de Entrega

- Los tiempos de entrega son estimados y se computan a partir de la admisión efectiva del envío y disponibilidad de la ruta programada.
- Para entregas *Oficina a Oficina*, el tiempo se cumple una vez el paquete queda disponible para reclamación en la taquilla/terminal de destino.
- **Hora Límite de Corte:** Los envíos recibidos después de la última hora de despacho programada para la ruta respectiva se entenderán admitidos para el primer ciclo operativo del día hábil siguiente.

4.2. Tiempos Estándar de Entrega (Origen Terminal Bogotá)

Tabla Oficial de Tiempos de Entrega (Origen Bogotá)

Destino de Entrega	Tiempo Estimado de Entrega
Tunja	6 a 8 Horas
Duitama	8 a 12 Horas
Sogamoso	9 a 12 Horas
Yopal	12 Horas



Destino de Entrega	Tiempo Estimado de Entrega
Paz de Ariporo	12 Horas
Arauca	24 Horas
Saravena	25 Horas
Tame	16 Horas
Villavicencio	6 a 12 Horas
Bucaramanga	14 Horas
Barbosa	8 Horas
San Gil	10 Horas

Tiempos para Red Complementaria e Interconexiones

- **Destinos con Ruta Directa y Despacho Diario:** D+24 horas (D-24).
- **Destinos con Re-interconexión:** D+48 horas (D-48).
- **Servicio a Domicilio:** Requiere un tiempo adicional variable según la logística local del municipio.

4.3. Excepciones

Los tiempos de entrega acordados se exceptúan por hechos de fuerza mayor, caso fortuito, emergencias viales, condiciones meteorológicas adversas o problemas de orden público ajenos al control de **COFLONORTE LTDA.**

5. ESTRUCTURA DE TARIFAS Y ADICIONALES REGULADOS

5.1. Tabla de Tarifas Oficiales (Documentos y Paquetes hasta 5 Kg)



Peso / Unidad	Servicio Domicilio (Adicional)	Tarifa Servicio Nacional	Tarifa Destino Especial
1 Kg	\$ 5.500,00	19.000,00	24.000,00
2 Kg	\$ 7.200,00	20.000,00	29.000,00
3 Kg	\$ 9.000,00	22.000,00	32.000,00
4 Kg	\$ 11.000,00	24.000,00	37.000,00
5 Kg	\$ 13.000,00	25.000,00	43.000,00

- **Flete Variable (Manejo/Seguro):** 1% adicional sobre el valor comercial declarado.
- **Regla de Redondeo:** En valores de peso o rangos no expresados exactamente en la tabla, se liquidará aplicando el valor del peso inmediatamente superior.

5.2. Cobros Adicionales Aprobados y Transparencia al Usuario

Conforme a la Resolución CRC 5050 de 2016, no se cobrará al usuario ningún valor suplementario que no haya sido informado expresamente al momento de la admisión del envío.

Se regulan las siguientes situaciones para adiciones o cobros especiales:

1. **Recargo por Domicilio (Recogida / Entrega):** Aplica en caso de requerir desplazamiento fuera de la taquilla u oficina de **COFLONORTE LTDA.**, cobrado estrictamente según la tabla oficial de domicilios.
2. **Reexpedición por Cambio de Dirección o Municipio:** Si el remitente modifica la dirección o municipio de destino durante el trayecto, se cobrará la diferencia tarifaria correspondiente al nuevo flete.
3. **Costo de Almacenamiento Extemporáneo / Custodia por Devolución:** Si transcurren los primeros 30 días legales en oficina sin que el paquete sea retirado por el destinatario ni recibido en devolución por el remitente por causas ajenas al operador, se generarán cobros por concepto de custodia y reexpedición.
4. **Prueba de Entrega Física Adicional:** La certificación o comprobante digital de entrega es gratuito. Las copias físicas adicionales autenticadas o certificaciones solicitadas con posterioridad estarán sujetas a la tarifa de expedición de copias operativas de la empresa.



6. ENTREGA, DEVOLUCIONES Y PROCEDIMIENTO DE REZAGOS

6.1. Requisitos para la Entrega

- La entrega en agencia se realizará previa verificación del **documento de identidad original** que coincida de forma exacta con los datos del destinatario consignados en la guía.
- Si el cliente no presenta el documento de identidad requerido, **COFLONORTE LTDA.** se abstendrá de realizar la entrega.
- **Inspección Física y Novedades:** En caso de evidenciarse avería o saqueo exterior a simple vista, el destinatario podrá recibir la encomienda dejando la respectiva observación escrita de insatisfacción en la guía de entrega como soporte inicial para la reclamación.

6.2. Causales de Devolución

Un envío será devuelto a la agencia de origen cuando:

1. El destinatario rechace expresamente su recepción.
2. La dirección del destinatario sea errónea, inexistente o incompleta.
3. Se venza el tiempo de retención en oficina sin ser reclamado.

6.3. Tratamiento de Envíos Declarados en Rezago (Resolución 1822 de 2018)

1. **Permanencia Inicial:** El objeto postal permanecerá **30 días** en la oficina de destino a disposición del usuario.
2. **Custodia Central:** Vencidos los 30 días, el envío se trasladará al Área de Custodia Central de **COFLONORTE LTDA.** donde permanecerá por un término de **dos (2) meses**.
3. **Declaración de Rezago:** Si el envío no es reclamado, se declarará en **Rezago** acorde a la Resolución 1822 de 2018, custodiándose por **tres (3) meses adicionales** previo a proceder con el trámite legal de disposición final.

7. ATENCIÓN DE PQRS E INDEMNIZACIONES (CRC 5050 DE 2016)

7.1. Presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)

Los usuarios podrán presentar solicitudes, quejas o reclamos a través de los canales institucionales habilitados:

- **Presencial:** En cualquier agencia o taquilla de **COFLONORTE LTDA.** a nivel nacional.
- **Telefónico:** Línea de atención al usuario: 310 561 8977.



- **Correo Electrónico:** deinmediato24@coflonorte.com / servicioalcliente@coflonorte.com.
- **Página Web:** <https://coflonorte.com.co/mensajeria-expresa>.

Información Mínima para Tramitar una PQRS / Reclamación

- Nombres, apellidos e identificación del reclamante.
- Correo electrónico y teléfono celular de contacto.
- Número de guía / comprobante de admisión.
- Nombre y dirección del remitente y destinatario.
- Descripción clara de los hechos que sustentan la PQR o la solicitud de indemnización.

7.2. Tiempos de Respuesta y Recursos Legalmente Procedentes

- **Tiempo de Respuesta:** **COFLONORTE LTDA.** dará respuesta dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a su recepción. Dicho término podrá ampliarse si requiere la práctica de pruebas, notificándolo oportunamente al usuario.
- **Recursos de Ley:** Contra la respuesta emitida proceden los recursos de **Reposición** (ante la empresa) y en subsidio el de **Apelación** (ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC), los cuales deben interponerse dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la notificación de la decisión.

7.3. Procedimiento para Pago de Indemnizaciones

Para el pago de indemnizaciones derivadas de pérdida total, avería o expoliación demostrable, el usuario deberá allegar:

1. Solicitud escrita formal de indemnización.
2. Documentos soporte: Copia de la cédula, RUT, Cámara de Comercio (si aplica), certificación bancaria y factura comercial que demuestre el costo real del producto.
3. Una vez aprobada la indemnización, el usuario deberá remitir firmado y autenticado el Contrato de Transacción generado por **COFLONORTE LTDA.** para proceder al desembolso por transferencia bancaria.

8. COBERTURA Y DIRECTORIO DE AGENCIAS

8.1. Cobertura Geográfica

COFLONORTE LTDA. presta el servicio de mensajería expresa en los departamentos de: **Boyacá, Casanare, Arauca, Cundinamarca, Meta y Santander.**



8.2. Directorio de Agencias Oficiales

Agencia / Ciudad	Teléfono Celular	Dirección del Punto de Atención
BOGOTÁ	3105618977	Terminal de Transporte Salitre - Módulo 5
SOGAMOSO	3143594518	Carrera 17 # 11-123
DUITAMA	3107512180	Calle 5 # 36B-140
TUNJA	3229059979	Avenida Circunvalar # 18-221
YOPAL	3114499089	Calle 25 # 22B-05
PAZ DE ARIPORO	3143594517	Calle 6 # 10-137
TAME	3115615649	Calle 14 con Carrera 10
SARAVENA	3115615651	Carrera 16 - Calle 19
ARAUCA	3214752150	Calle 15 # 20-15, Terminal de Transporte Local 12
BARBOSA	3138873794	Calle 9 # 9-62, Terminal de Transporte
SAN GIL	3138873796	Terminal de San Gil Km 2 Vía al Socorro (Taquilla Libertadores)
BUCARAMANGA	3143594477	Transversal Metropolitana (Vía a Girón Km 4)



Cooperativa de Transportadores
FLOTA NORTE LTDA.
COFLONORTE
NIT. 891.800.045-7



Agencia / Ciudad	Teléfono Celular	Dirección del Punto de Atención
VILLAVICENCIO	3214925703	Carrera 1 # 15-05 Anillo Vial

9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)

Los datos recopilados durante la admisión del envío serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales, exclusivamente para fines logísticos, operativos, de trazabilidad y de atención de PQRS. La política completa está disponible en la página web oficial y en las agencias comerciales.

10. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

La entrega del paquete y la firma o recepción del comprobante/guía implica la aceptación plena e incondicional de los presentes Términos y Condiciones por parte del usuario remitente.