

	CONDICIONES DEL SERVICIO DE ENCOMIENDA	CODIGO: IN-29	VERSION: 01
		FECHA DE VIGENCIA: 21 mayo 2025	

Consideraciones generales:

La información suministrada por el usuario será utilizada únicamente para fines relacionados con la prestación del servicio de transporte de encomiendas, y será tratada conforme a la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales. Esta información incluye los datos consignados en las facturas, la marcación de la mercancía y cualquier indicativo sobre su naturaleza (como etiquetas de fragilidad), y será considerada como propiedad del cliente.

El envío y la entrega de mercancía solo se realizará con la presentación de la cédula de ciudadanía si el destinatario es persona natural. Si otra persona la reclama, debe presentar copia del documento del destinatario y una carta de autorización. En el caso de personas jurídicas, se requerirá firma y sello de la empresa.

Condiciones del servicio:

- Cootransuroccidente responde únicamente por el valor declarado y acepta mercancía debidamente empacada, sellada y sin inspección de contenido.
- El remitente declara, bajo gravedad de juramento, que los bienes transportados son legales, de libre circulación y sin restricciones para su transporte.
- No se responde por el deterioro de artículos perecederos.
- El contrato de transporte de encomiendas se rige por los artículos 1008 al 1035 del Código de Comercio, la Ley 1480 de 2011 y las condiciones establecidas por Cootransuroccidente.
- En caso de no ser reclamadas dentro del plazo establecido, la empresa podrá disponer de las unidades de empaque, devolviéndolas al remitente si es posible, o desechándolas.
- Pasadas 48 horas desde el arribo de la encomienda, Cootransuroccidente podrá cobrar por concepto de bodegaje por cada día adicional.

Plazos de almacenamiento antes de disposición final:

- Sobres: Se almacenan por un máximo de tres (3) meses.
- Productos perecederos: Se almacenan por 24 horas y luego se desechan si no son reclamados.
- Paquetes no perecederos: Se almacenan por treinta (30) días antes de su disposición.

Reclamaciones por pérdida o avería:

En caso de pérdida o daño de una encomienda, el usuario deberá realizar el trámite de PQRS ante Cootransuroccidente por los canales dispuestos para este fin, tales como la página de internet, redes sociales, PBX o directamente en la sede principal en horario de oficina (Terminal de Transportes del Norte – Medellín Cra. 64C No 78-580). Se sugiere consultar la Política de Reclamaciones de la empresa en la página www.cootransuroccidente.com para conocer el procedimiento detallado.