



TÉRMINOS Y CONDICIONES

ENVÍOS EN LÍNEA

Código: GEJ-CTN-R-28
Vigente desde: 20/02/2025
Versión: 2

Este documento describe los términos y condiciones generales del servicio de envíos en línea ofertado por la Compañía, mediante el cual se genera la solicitud para la recolección a domicilio de piezas postales y de carga.

El usuario podrá solicitar el servicio en línea sujetándose y aceptando los Términos y Condiciones Generales aquí descritos, o explicados y/o detallados en otras secciones del sitio web y/o aplicaciones móviles.

CLÁUSULAS

PRIMERA. DEFINICIONES.

- ☒ **USUARIO(S):** Entiéndase para todos los efectos, que el USUARIO es la persona natural o jurídica quien puede actuar como: **REMITENTE**, el cual es la persona que utiliza el servicio postal de mensajería expresa y/o carga, con el fin de enviar objeto o mercancías a un destinatario local, nacional o internacional. Así mismo se entenderá como usuario el **DESTINATARIO**, quien es la persona a quien se dirige por parte del remitente, un envío.

Los anteriores junto con **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, se entenderán como las partes.
- ☒ **SERVICIOS POSTALES:** Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa, lo anterior de conformidad a lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009.
- ☒ **SERVICIO DE CARGA TERRESTRE:** Servicio por medio del cual **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, se obliga para con el remitente, a cambio de un precio, a conducir de un lugar a otro, por determinado medio y en el plazo fijado, mercancías superiores a 5.1 kilogramos y entregarlas al destinatario.
- ☒ **RECOGIDA O RECOLECCIÓN A DOMICILIO.** Servicio mediante el cual **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, genera la admisión de un envío de mensajería y/o carga en el domicilio o lugar indicado por el remitente.
- ☒ **GUÍA O REMESA TIPO VOUCHER:** Es una tirilla de papel que hace las veces de Guía o Remesa y cuya impresión se genera por medio de dispositivos portátiles, esta se genera una vez se ejecute la recogida.
- ☒ **GUÍA O REMESA ELECTRÓNICA:** Documento Digital que hace las veces de guía o remesa en copia para el remitente y la cual podrá ser remitida

por medios de información digital, esta se genera una vez se ejecute la recogida.

- ☒ **MEDIOS DE INFORMACIÓN DIGITAL.** Son medios de información digital de cara a los presente términos y condiciones, los aplicativos por los cuales el usuario puede recibir confirmaciones de la recogida y /o admisión tales como SMS, aplicativos de mensajería instantánea o correo electrónico.
- ☒ **FLETE:** Es el valor del transporte del objeto postal según las tarifas definidas y publicadas por **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**
- ☒ **SOBREFLETE:** Valor adicional al flete, con el fin de garantizar el amparo de daños, perjuicios y lucro cesante hasta un máximo del ciento por ciento (100%) del valor comercial declarado.
- ☒ **VALOR COMERCIAL O DECLARADO:** Es el valor que declara el remitente, tiene su envío en el comercio y el cual se tomará como base para generar las solicitudes de indemnización.
- ☒ **VALOR TOTAL DEL SERVICIO:** Es la suma equivalente al valor del flete mas el valor del sobre flete y otros conceptos, el cual tiene como resultado, la tarifa a pagar por parte del usuario.
- ☒ **VALOR DEL SERVICIO.** Es el valor dispuesto por **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, para el servicio de recolección a domicilio, el cual será liquidado de manera independiente al valor total del servicio de transporte y deberá ser pagado por parte del remitente al momento de la admisión del envío.
- ☒ **PRE GUÍA / PRE REMESA.** Documento emitido por **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, a través del aplicativo web en donde se encuentra la información diligenciada por el cliente para el transporte.
- ☒ **OBJETOS PROHIBIDOS:** Se consideran objetos de prohibida circulación aquéllos que se encuentran prohibidos en la ley y cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales.
- ☒ **SARLAFT. - SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.** Implementado por Inter Rapidísimo S.A.

SEGUNDA. OBJETO

Los términos y condiciones aquí contemplados describen el servicio de envíos en línea, el cual es inherente a los de transporte de mensajería expresa y carga que oferta **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**

Este servicio consiste en que el usuario podrá solicitar en línea la recolección a domicilio de piezas postales y/o de



TÉRMINOS Y CONDICIONES

ENVÍOS EN LÍNEA

Código: GEJ-CTN-R-28
Vigente desde: 20/02/2025
Versión: 2

carga, el cual aplicará en los lugares determinados por **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, según su matriz logística y la disponibilidad.

TERCERA. GENERACIÓN DEL ENVÍO EN LÍNEA

El usuario remitente que desee el servicio de recolección a domicilio podrá solicitarlo mediante la página web de **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, (<https://interrapidisimo.com>), y demás mecanismos que determine la Compañía.

El usuario deberá diligenciar un formulario web, en el cual se identificará con su número de documento de identidad y número de celular. Allí ingresará la información correspondiente del remitente y destinatario, los lugares de origen y destino y las características del envío, es importante que la información sea real y verídica por cuanto será la consignada en la guía de transporte y/o remesa de Carga, según corresponda el tipo de servicio a contratar.

Una vez diligenciada la información y escogido el servicio a prestar, se generará una pre-liquidación del costo de servicio de mensajería expresa y/o carga, una vez aceptado el mismo por parte del cliente, se emitirá un número de identificación que amparará la solicitud de recogida y posteriormente una vez ejecutado el servicio, al objeto a transportar. Este número de identificación, deberá ser plasmado por parte del usuario, en un lugar visible del envío, para ello, podrá también imprimir el Rótulo que emite el aplicativo web y adherirlo al mismo.

El usuario debe tener en cuenta que solo podrá hacer una solicitud de recogida, por cada envío que requiera transporte.

CUARTA. ALISTAMIENTO DEL ENVÍO PREVIO AL PROCESO DE RECOGIDA

El usuario remitente se obliga a tener a disposición de **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, el envío a transportar, para ello se obliga además a disponer de un embalaje adecuado que evite cualquier daño del envío o de cualquier otra mercancía transportada por **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, el envío deberá contar con un rótulo, documento que identifique como mínimo los datos de remitente y destinatario (nombre e identificación), y las direcciones de origen y destino incluyendo la ciudad, además deberá garantizar que en el envío se identifique el número de pre-guía o pre-remesa emitido por el aplicativo web.

QUINTA. PROCESO DE RECOLECCIÓN A DOMICILIO

Una vez solicitada la recolección a través del servicio de envíos en línea, un colaborador de **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, en los tiempos indicados en la solicitud, se dirigirá al lugar indicado para hacer la recolección física del envío, una vez allí este validará las características de la pieza a transportar, y **en el evento que no exista inconsistencia procederá a confirmar el servicio** a través de un aplicativo móvil o cualquier otro medio definido, como constancia de esto emitirá una guía tipo voucher en donde se indiquen los datos del envío y la entregará al remitente, y/o emitirá una guía electrónica la cual será enviada por medios digitales tales como vía SMS, por aplicaciones de mensajería instantánea o correo electrónico conforme a los datos consignados en la solicitud.

PARÁGRAFO PRIMERO: La guía o remesa, emitida por medio digital obedece a la copia del remitente (prueba de admisión).

PARÁGRAFO SEGUNDO: En el evento que las características (condiciones volumétricas, peso, contenido, destino y demás) sean distintas a las consignadas en la solicitud de recolección, en el momento de la admisión el colaborador procederá a modificarlas en el sistema y presentará al usuario la nueva liquidación del servicio de transporte, si el usuario acepta estas condiciones se procederá conforme a esta cláusula, de lo contrario se cancelará el servicio.

SEXTA. CONTINUIDAD DE LOS SEVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA O DE CARGA

A partir de la ejecución efectiva de la recolección a domicilio, entendiéndose este como la admisión y custodia por parte de un colaborador de **INTER RAPIDÍSIMO S.A.** del envío de mensajería expresa o Carga, aplicarán las condiciones de la prestación de servicio dispuestas en los contratos de mensajería expresa o de transporte de cosas -según el servicio solicitado por el usuario- los cuales se encuentran publicados en los puntos de atención al usuario y/o en la página web (<https://www.interrapidisimo.com/contratos-mensajeria-carga-y-giros>).

PARÁGRAFO: El usuario que solicite el servicio de transporte manifiesta, conocer los contratos de prestación de los servicios de mensajería expresa y de cargar, por lo que declara conocer las condiciones de los servicios, y se abstendrá de realizar una solicitud de envío en línea si desconoce los mismos.



TÉRMINOS Y CONDICIONES

ENVÍOS EN LÍNEA

Código: GEJ-CTN-R-28
Vigente desde: 20/02/2025
Versión: 2

SÉPTIMA. PRECIO DEL SERVICIO

El servicio de envíos en línea para la recolección a domicilio, se presta a cambio de un precio en dinero que se fijará de acuerdo con las tarifas informadas por **INTER RAPIDÍSIMO S.A.** en el momento de generar la solicitud por parte del usuario. Entendiéndose que al confirmar el envío en línea acepta las tarifas y costos asociados.

PARÁGRAFO PRIMERO: El valor del servicio de envío en línea para la recolección a domicilio, es adicional al establecido para los servicios de mensajería y/o carga, estos últimos se regirán por las tarifas publicadas por **INTER RAPIDÍSIMO S.A.** y los cuales se informarán al cliente en el momento de la admisión del envío.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El presente servicio por ser un servicio inherente o en sí mismo de transporte no está sujeto al impuesto al valor agregado - IVA.

OCTAVA. FORMA DE PAGO

El servicio de envíos en línea es un servicio exclusivo para el remitente y el pago de este estará a cargo del mismo, quien deberá cancelar la tarifa indicada según las condiciones de la cláusula anterior, al momento de ejecutar la recolección del envío, es decir, cumplido el procedimiento dispuesto en la Cláusula quinta de los presentes términos y condiciones.

PARÁGRAFO: El remitente que solicite el servicio en virtud de uno de los convenios celebrados entre **INTER RAPIDÍSIMO S.A.** y clientes corporativos, diligenciará al momento de la solicitud de la misma en el campo establecido, el código de convenio, dicha acción lo exonerará del pago de la tarifa de los servicios según las condiciones establecidas con el tercero para tal fin, dando cumplimiento a los acuerdos particulares. El cliente se abstendrá de remitir por medio de la opción de convenio mercancías no autorizadas por el tercero mediante este mecanismo.

NOVENA. PLAZO PARA LA RECOLECCIÓN A DOMICILIO

El cliente determinará mediante el aplicativo web o móvil y según la disponibilidad ofrecida por este, la fecha en la cual solicita programar la recogida, obligándose con esto a tener a disposición de **INTER RAPIDÍSIMO S.A.** el envío a transportar perfectamente embalado y rotulado de conformidad con lo dispuesto en los presentes términos y condiciones.

El plazo para la recogida de un envío variará de conformidad con la matriz logística determinada por **INTER RAPIDÍSIMO S.A.** y según disponibilidad.

Si durante el término de 24 horas hábiles siguientes a la solicitud de recogida el envío no ha sido admitido por **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, la solicitud de recogida será

anulada y el usuario deberá proceder a generar una nueva solicitud, conforme a lo indicado en estos términos y condiciones.

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE INTER RAPIDÍSIMO S.A.

Tendrán las siguientes obligaciones frente a los usuarios:

1. Tener a disposición de los usuarios el aplicativo de envíos en línea en su página web u otros mecanismos que determine.
2. Garantizar que el servicio de recogidas se generará con fundamento en lo aquí descrito.
3. Suministrar información precisa y actualizada acerca de los servicios que presta y, en particular, de las condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal y/o de carga, niveles de calidad, y procedimiento para la atención y trámite de las PQRS y las solicitudes de indemnización.
4. Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQRS.
5. Prestar el Servicio sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas y conformidad la matriz logística determinada.
6. Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Son obligaciones de los usuarios, las siguientes:

1. Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.
2. Verificar con **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, previa generación del envío en línea, si la pieza a enviar requiere de un embalaje especial.
3. Identificarse ante **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte como requisito previo a la admisión.
4. Pagar la tarifa del servicio contratado al momento de la recolección del envío.
5. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.
6. Abstenerse de generar envíos en nombre de terceros sin autorización.



TÉRMINOS Y CONDICIONES

ENVÍOS EN LÍNEA

Código: GEJ-CTN-R-28
Vigente desde: 20/02/2025
Versión: 2

7. Suministrar al momento de la adquisición del servicio, el nombre y la dirección del destinatario, el lugar de la entrega, la naturaleza, el valor, el número, el peso, el volumen y las características del envío.
8. Validar al momento de la admisión del envío que los datos registrados en la guía de transporte/remesa, sean correctos.

DÉCIMA SEGUNDA. TRÁMITE DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

Los USUARIOS podrán interponer una petición, queja o recurso o solicitudes de indemnización de la siguiente manera:

a) Medios de Presentación:

De manera Verbal:

Línea de Atención al Cliente: 323 255 4455.

Web: Por medio de la siguiente página:

<https://interrapidísimo.com/pgqs/>, diligenciando el formulario que se encuentra disponible para tal efecto.

Adicionalmente podrán enviar carta escrita a la carrera 30 No 7-45 en Bogotá o diligenciando el formulario de PQR's en las oficinas autorizadas de todo el país.

- b) Contenido de la petición, queja, reclamo o solicitud de indemnización:** Para atender la solicitud de una manera idónea deberá consignar como mínimo: Nombre e identificación del Usuario, Número de Guía, fecha de imposición del envío nombre los hechos en que se fundamenta su solicitud, dirección física y de correo electrónico, así mismo deberá anexar si es el caso copia del documento de identificación, copia simple y legible de la guía que ampara el envío.
- c) Término Para Interponer Solicitudes de indemnización.** El termino para presentar una solicitud Por pérdida, expoliación o avería, será: **a)** Por parte del remitente, dentro de los 10 días calendario siguientes a la admisión del objeto postal, cuando se trate de servicios nacionales y 6 meses cuando se trate de servicios internacionales. **b)** Por parte del destinatario deberá ser presentado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
- d) Decisión:** Una vez se ha recibido la PQR o la solicitud de indemnización, **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**

generará la respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes.

- e) Notificación. INTER RAPIDÍSIMO S.A.,** remitirá la respuesta a la petición, queja, reclamo o solicitud de indemnización por correo electrónico y/o físico, teniendo en cuenta en todo caso, el medio utilizado por el usuario para la radicación de la solicitud.
- f)** En el evento que el usuario no suministre medio para notificación de la respuesta, autoriza notificar por mensaje de texto, Whatsapp o plataformas de mensajería.
- g) Recursos.** De conformidad a lo dispuesto en la normatividad vigente el usuario en caso de inconformidad con la respuesta emitida por **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, podrá interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación de la siguiente manera:

Recurso de reposición: Se interpone dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, ante **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**

Recurso De Apelación: Se debe interponer en subsidio del recurso de reposición al momento de la presentación del mismo. En caso de que la respuesta de **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, al recurso de reposición sea desfavorable a las pretensiones del usuario el operador postal remitirá copia de toda la actuación a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que resolverá de manera definitiva la solicitud.

DÉCIMA TERCERA. MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los usuarios, podrán acceder a la herramienta SIC facilita <http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita>, la cual es una herramienta virtual en donde la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor y a la cual se encuentra vinculada **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**

DÉCIMA CUARTA. AUTORIZACIONES

Los usuarios autorizan expresamente a **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, al momento de la adquisición y uso del servicio, como conducta inequívoca, al tratamiento de sus datos personales y consulta y/o reporte ante centrales de riesgo, su comportamiento financiero de conformidad con la ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, ley de habeas data 1266 de 2008 y concordantes, así como la aceptación de grabar las llamadas y recibir mensajes de texto entre USUARIOS e **INTER RAPIDÍSIMO S.A.** para efectos de seguimiento de la calidad del servicio al cliente y con fines probatorios.



TÉRMINOS Y CONDICIONES

ENVÍOS EN LÍNEA

Código: GEJ-CTN-R-28
Vigente desde: 20/02/2025
Versión: 2

Así mismo, autorizan a **INTER RAPIDÍSIMO S.A.** la consulta en listas restrictivas con base en el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo debidamente implementado por **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**

DÉCIMA QUINTA. NOTIFICACIONES

Para todos los efectos de peticiones, quejas, reclamos que deriven del presente servicio, los lugares de notificación, serán los siguientes:

INTER RAPIDÍSIMO S.A., podrá ser notificado en la Calle 18 No. 65a 03 de la ciudad de Bogotá D.C., o a través de los canales dispuestos en este documento.

Por su parte los usuarios, autorizan que su lugar de domicilio sea el registrado en el campo de dirección al momento de la adquisición del servicio y podrán ser notificados mediante mensajes de datos, tales como mensajes de texto, correo electrónico y/o comunicaciones escritas al teléfono y dirección registrados en la guía de transporte y/o los manifestados en sus comunicaciones a la Compañía de manera verbal o escrita.

DÉCIMA SEXTA. NORMAS APLICABLES AL SERVICIO

Los presentes términos y condiciones se rigen por las leyes Colombianas y la aplicación de las mismas se dará conforme al servicio contratado por el usuario remitente (mensajería expresa y/o Carga) según lo contemplado en los contratos correspondientes.

DÉCIMA SÉPTIMA. ACEPTACIÓN

Los usuarios declaran conocer el contenido de lo aquí pactado, lo cual surte efectos jurídicos con el simple acuerdo de voluntades al momento de la aceptación de la prestación del servicio y la expedición de la pre-guía o pre-remesa de transporte. Los presentes términos y condiciones prevalecerán en cualquier caso y dejan sin efecto cualquier disposición o publicidad que los contraríen.

DÉCIMA OCTAVA. FECHA DE CELEBRACIÓN

Los presentes términos y condiciones se aplicarán en la fecha en que se realice una solicitud mediante el servicio de envíos en línea dispuesto por **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, de conformidad con la información consagrada en la pre- guía o pre-remasa. **Aceptan expresa o tácitamente las partes.**

VIGILADA



MinTIC
Ministerio de Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones

Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13, Bogotá, Colombia -
Código Postal 111711

Teléfono: (1) 344 34 60 - Línea Gratuita: 01-800-0914014
minticresponde@mintic.gov.co



Calle 37 # 28 B - 21 Barrio la Soledad, Bogotá D.C
Conmutador: +57 (1) 3526700
atencionciudadano@supertransporte.gov.co



Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos. 1 y 3
Teléfono: (1) 592 0400
Línea gratuita Nacional: 01 8000 910 165
contactenos@sic.gov.co