

	CONDICIONES DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-04	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

1. Objeto del Servicio

El presente documento establece los términos y condiciones que regulan la prestación del servicio postal de mensajería expresa ofrecido por la **Cooperativa Omega Ltda.**, consistente en la recolección, transporte, custodia, trazabilidad y entrega de documentos y paquetes con un **peso físico o equivalente de hasta cinco (5) kilogramos**, utilizando vehículos tipo bus y microbuses habilitados para el transporte público intermunicipal por carretera, conforme a la normatividad postal vigente en Colombia.

2. Marco Normativo

El servicio postal de mensajería expresa se presta bajo el cumplimiento de la normatividad vigente en Colombia

- Ley 1369 de 2009 (Régimen de Servicios Postales)
- Resolución CRC 5050 de 2016 (Régimen de Protección de Usuarios Postales).
- Regulaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
- Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 (Protección de Datos Personales/ Habeas Data).
- Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)
- Normativa del Transporte Terrestre Automotor de pasajeros y carga vigente

3. Naturaleza de Servicio

La mensajería expresa prestada por la Cooperativa Omega Ltda. incluye:

- Recepción de documentos y paquetes en puntos autorizados.
- Transporte por vía terrestre en rutas intermunicipales.
- Manejo especializado, custodia y clasificación de correspondencia
- Registro y trazabilidad de cada envío.
- Entrega certificada bajo la modalidad **terminal a terminal** (de oficina a oficina).
- Atención centralizada de PQRS y trámites de indemnización conforme a la ley.

Nota 1: *Este servicio se limita a envíos de hasta cinco (5) kilogramos. No constituye servicio de mensajería puerta a puerta, mudanzas, encomiendas masivas ni transporte de carga pesada o especial*

4. Derechos y Obligaciones de los Usuarios.

Derechos del usuario:

- Recibir información clara, veraz, suficiente y oportuna sobre las características, condiciones, tarifas, restricciones y tiempos estimados del servicio.
- Acceder a los mecanismos de seguimiento y trazabilidad de sus envíos conforme a las condiciones operativas del servicio.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación del servicio, sin costo alguno y dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.
- Obtener respuesta oportuna y de fondo a las PQRS presentadas ante la Cooperativa.
- Recibir la indemnización correspondiente cuando se configure pérdida, expoliación o avería del envío y se cumplan los requisitos establecidos por la regulación postal vigente.

	CONDICIONES DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-04	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

- Recibir protección y tratamiento adecuado de sus datos personales conforme a la legislación aplicable.

Obligaciones del usuario:

- Suministrar información veraz, completa y actualizada sobre el remitente, destinatario y contenido del envío.
- Declarar de manera exacta el contenido y valor real del objeto postal al momento de la admisión.
- Utilizar empaques, embalajes y rotulaciones adecuados que permitan el transporte seguro del envío.
- Abstenerse de remitir objetos prohibidos por la ley, mercancías restringidas o cualquier elemento cuyo transporte no se encuentre autorizado.
- Presentar los documentos de identificación y soportes requeridos para la admisión, entrega o reclamación del envío cuando sean solicitados.
- Cumplir con las condiciones establecidas en el presente documento y con la normatividad postal vigente.

Nota 2: *El incumplimiento de las obligaciones aquí establecidas podrá generar el rechazo de la admisión del envío, la suspensión de la prestación del servicio o la pérdida del derecho a indemnización cuando corresponda.*

5. Condiciones de Admisión del Envío

Al momento de la admisión, el usuario remitente declara bajo su responsabilidad que el contenido del envío cumple con las siguientes condiciones:

- No está prohibido por la ley colombiana ni por las normas postales vigentes.
- No contiene sustancias peligrosas, inflamables, corrosivas, biológicas o explosivas.
- No contiene dinero en efectivo, títulos valores, joyas, armas o artículos de alto riesgo, salvo acuerdos corporativos específicos bajo condiciones especiales de seguro.
- Se encuentra debidamente empacado, embalado y protegido para resistir las condiciones normales del transporte terrestre por carretera

6. Causales de Rechazo

La Cooperativa Omega Ltda. rechazará la admisión de cualquier envío en los siguientes casos:

- Representen riesgo para el vehículo, los pasajeros o la operación.
- Cuando el envío supere el peso físico de cinco (5) kilogramos o exceda las dimensiones máximas permitidas de 20 cm de alto, 30 cm de ancho y 20 cm de largo (o un volumen total equivalente a 0.012 m³). Para paquetes de formas irregulares, el volumen equivalente en peso se calculará bajo la fórmula matemática estandarizada del sector terrestre:

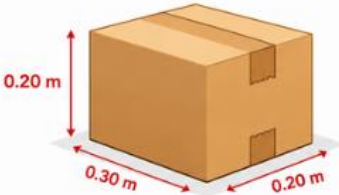
Volumen en metros (Alto X Ancho X Largo) * 400 (Factor de conversión)

El resultado de esta operación no podrá ser superior a cinco (5) kilogramos volumétricos (ver **Figura 1**).

	CONDICIONES DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-04	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

CÁLCULO DEL PESO VOLUMÉTRICO
(Factor 400)

ESPECÍFICO PARA POLÍTICA DE ENVÍOS CON FACTOR DE CONVERSIÓN DE 400



MEDIDAS DEL PAQUETE
 Largo: **0.30 m**
 Ancho: **0.20 m**
 Alto: **0.20 m**



1 PASO 1: VOLUMEN EN m³

Volumen = Largo × Ancho × Alto
 Volumen = (0.30 × 0.20 × 0.20) m³

 **Volumen = 0.012 m³**

2 PASO 2: PESO VOLUMÉTRICO (kg)

Peso Volumétrico = Volumen (m³) × 400 kg/m³
 Peso Volumétrico = 0.012 m³ × 400 kg/m³

 **Peso Volumétrico = 4.8 kg**



RESULTADO FINAL: 4.8 kg | PESO VOLUMÉTRICO

FÓRMULA UTILIZADA:
 Peso Volumétrico (kg) = Volumen (m³) × 400 kg/m³

Figura 1. Dimensiones y volumen límite para la admisión de envíos.

- Presenten embalaje deficiente.
- Cuando el remitente se niegue a suministrar su identificación plena o a declarar el contenido real del paquete.
- Dispositivos electrónicos restringidos: Vapeadores, cigarrillos electrónicos y cualquiera de sus componentes o consumibles.
- Mercancía falsificada, contrabando o cualquier artículo que no cuente con su debido soporte legal (facturas o manifiestos de carga).
- Sustancias químicas restringidas, controladas o que requieran permisos especiales de las autoridades.
- Mercancía biológica, muestras médicas, órganos, tejidos o fluidos corporales.
- Baterías de litio sueltas o dispositivos electrónicos que las contengan sin previa autorización técnica de la cooperativa.

7. Empaque, Rotulación y Declaración de Contenido

El usuario remitente es responsable del cumplimiento de las siguientes condiciones en el punto de atención:

- Aportar un empaque adecuado y resistente.
- Rotular claramente nombre, identificación, dirección y teléfono de contacto del remitente y del destinatario, indicando la oficina de la terminal de destino.
- Realizar una declaración real de contenido y valor.

Nota 3: La empresa no está obligada a inspeccionar el contenido del envío, salvo verificaciones superficiales de seguridad externa o por solicitud expresa de las autoridades competentes.

	CONDICIONES DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-04	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

8. Recolección y Transporte

Los envíos podrán ser transportados en:

- Vehículos tipo bus, en bodegas equipadas para la custodia de paquetes.
- Vehículos tipo Aerovan o Microbús equipados para la custodia de paquetes

La empresa garantiza:

- Manejo seguro y custodia básica del envío.
- Trazabilidad de los eventos principales del proceso.
- Cumplimiento de los itinerarios regulares y programados, salvo hechos de fuerza mayor.

9. Condiciones de entrega

La entrega de los objetos postales se realizará bajo los siguientes parámetros de seguridad y control:

- En la ciudad indicada por el remitente y en oficina de destino.
- Con validación de identificación del destinatario.
- Con registro de fecha, hora, nombre y firma o evidencia de entrega digital.

Nota 4: La Cooperativa presta el servicio de mensajería expresa estrictamente bajo la modalidad terminal a terminal. Los envíos son recibidos únicamente en el punto de atención de origen y entregados al destinatario en la terminal o agencia habilitada de destino.

10. Tiempos de Entrega

Los tiempos estimados de transporte y disponibilidad dependen de:

- **Ruta intermunicipal:** Disponibilidad de despachos y frecuencias hacia la zona de destino.
- **Factores externos:** Condiciones viales, factores climáticos o afectaciones de orden público y seguridad.
- **Horarios operativos:** Horas de corte en la recepción y programación de salida de los vehículos.

Tiempos estimados de entrega:

- Destinos con ruta directa y despacho diario: Disponibilidad en veinticuatro (24) horas (D-24), contadas a partir de la admisión.
- Destinos que requieren conexión o transbordo: Disponibilidad en cuarenta y ocho (48) horas (D-48).
- Destinos con condiciones operativas especiales: el tiempo de entrega será informado al usuario al momento de la admisión del envío.

Nota 5: Los tiempos son estimados, no garantizados, salvo pactos específicos con el usuario según políticas vigentes y acuerdo comercial inicial.

Nota 6: Los tiempos de entrega se contabilizan a partir de la admisión efectiva del envío y corresponden al tiempo en que el objeto postal queda disponible para su reclamación en la terminal de destino.

	CONDICIONES DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-04	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

Nota 7: Los envíos admitidos después de la última hora de despacho programada para el destino correspondiente se entenderán recibidos a partir de la primera hora hábil del siguiente ciclo operativo.

Nota 8: Los tiempos de entrega podrán verse afectados por situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, cierres viales, condiciones de orden público, restricciones de movilidad o cualquier otra circunstancia ajena al control de la Cooperativa.

11. Tarifas y Valoración

Las tarifas aplican según:

- Tipo de servicio: Regional o Nacional
- Valor declarado para efectos de indemnización.

Nota 9: Toda tarifa será informada previamente al usuario en el momento de la admisión, incluirá el flete con sus impuestos obligatorios, y permanecerá publicada de forma visible en nuestros puntos de atención y canales digitales.

12. Indemnizaciones y Responsabilidad

La Cooperativa Omega Ltda. responderá por:

- Pérdida total del envío.
- Avería demostrable atribuible al transporte.
- Explotación (hurto o sustracción).

El monto máximo de indemnización se reconocerá conforme a:

- Valor declarado por el remitente en la guía de transporte.
- Topes estipulados en la regulación postal vigente.
- Condiciones de empaque y manipulación.

Las reclamaciones por pérdida, avería o explotación deberán presentarse a través de los canales oficiales de atención al cliente, adjuntando la guía de transporte y los soportes que acrediten la reclamación, dentro de los términos establecidos por la normatividad postal vigente.

No habrá indemnización cuando:

- El daño sea consecuencia de empaque o embalaje deficiente.
- El envío contenga mercancía prohibida, peligrosa o no declarada adecuadamente.
- Se presenten eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- El contenido haya sido declarado de manera falsa, inexacta o incompleta por el remitente.
- El daño obedezca a la naturaleza propia del objeto transportado o a defectos preexistentes del mismo.

13. Exclusiones de Responsabilidad

La **Cooperativa Omega Ltda.** no asumirá ningún tipo de responsabilidad civil o comercial por:

- Pérdidas indirectas, daños consecuenciales o lucro cesante del usuario o terceros.

	CONDICIONES DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-04	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

- Daños derivados de condiciones preexistentes del objeto, vicios propios o naturaleza del objeto enviado.
- Retrasos causados por cierres viales, orden público o fallas ajenas a la empresa.
- Contenido oculto no declarado, o declarado de manera falsa, inexacta o incompleta por el remitente.

14. Atención al Cliente y PQRS

El usuario podrá presentar de forma gratuita ante la Cooperativa Omega Ltda.:

- Peticiones: Solicitudes de información general sobre el servicio.
- Quejas: Manifestación de inconformidad en la atención o la operación.
- Reclamos: Solicitudes formales por pérdida, daño, expoliación o incumplimiento contractual.

Plazos de respuesta y garantías legales:

- Término legal: Máximo quince (15) días hábiles para resolver de fondo cualquier PQRS.
- Derecho de defensa: Contra la decisión de la empresa proceden los recursos de Reposición y, en subsidio, el de Apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Falta de respuesta: De no responderse dentro del plazo legal, operará el Silencio Administrativo Positivo a favor del usuario.

Nota 10: La empresa asignará un número de radicado único, hará seguimiento y cerrará el caso conforme al procedimiento interno y la normatividad postal vigente.

15. Devoluciones

Un envío será devuelto al punto de origen cuando:

- No sea reclamado en la terminal por el destinatario dentro de los plazos establecidos por la cooperativa.
- El destinatario se niegue expresamente a recibir el paquete en la oficina de destino.
- La información del destinatario sea incorrecta, incompleta o inexistente, impidiendo su notificación y localización.
- El usuario remitente asumirá la totalidad de los costos generados por el flete de devolución o por los días de almacenamiento del paquete.

16. Recolección y Entrega en Terminales u Oficinas autorizadas

Los envíos entregados o reclamados en terminales de transporte u oficinas autorizadas se registrarán por las políticas internas de:

- **Horarios de operación:** El usuario se sujeta estrictamente a los horarios de atención y despacho al público establecidos de forma independiente por cada agencia o terminal.
- **Custodia temporal:** La empresa almacenará el envío de forma gratuita en la oficina de destino por un plazo máximo de cinco (5) días calendario. Superado este tiempo, se podrán generar cobros adicionales por bodegaje.
- **Verificación de identidad:** La entrega se realizará única y exclusivamente al destinatario asignado en la guía, previa validación física de su documento de identidad original y firma de la constancia de recibo.

	CONDICIONES DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-04	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

17. Envíos en Rezago

Se declarará en rezago todo envío que permanezca en los puntos de atención y no pueda ser entregado al destinatario ni devuelto al remitente bajo las siguientes condiciones:

- **Plazo legal:** El paquete se custodiará en las bodegas por un término máximo de tres (3) meses (artículo 52 de la Ley 1369 de 2009), contados a partir de la fecha de su admisión.
- **Destino de los bienes:** Cumplido el plazo de abandono sin ser reclamado, la Cooperativa Omega Ltda. procederá a su apertura para determinar si se destruye (si es perecedero o no comercializable) o si se enajena para cubrir los costos de almacenamiento acumulados.
- **Sustancias especiales:** Los licores, alimentos en descomposición o elementos de prohibido transporte serán destruidos de manera inmediata por razones de seguridad e higiene.

18. Datos Personales

El tratamiento de datos del remitente y destinatario se realizará conforme a la legislación colombiana en protección de datos personales, exclusivamente para fines operativos, logísticos, de trazabilidad y atención al cliente. La política integral de tratamiento de datos personales se encuentra disponible para su consulta en las agencias comerciales y puntos de venta de la **Cooperativa Omega Ltda.**, así como de forma digital mediante el código QR del portal de consulta de políticas y condiciones para los usuarios.

19. Aceptación de Términos y Condiciones

El presente manual constituye un contrato de adhesión. Al imponer un envío, generar una orden de despacho o firmar la guía de transporte, el usuario declara bajo su responsabilidad que:

- **Conocimiento del contrato:** Ha leído, entendido y aceptado en su totalidad los presentes Términos y Condiciones de la Cooperativa Omega Ltda.
- **Veracidad de la información:** Proporcionó información verídica, exacta y comprobable sobre el contenido, empaque, datos de contacto y el valor real declarado del envío.
- **Legalidad del objeto:** Cumple rigurosamente con las normas postales, de tránsito y de transporte terrestre intermunicipal aplicables en el territorio colombiano.