



Política de Garantías Comerciales de los Productos

Dentro del portafolio de productos NEW EXPRESS MAIL SAS, usted encontrará servicios con una promesa de entrega por parte de nosotros, que, en el evento de no cumplir, le entregaremos un bono redimible por otro envío equivalente a la tarifa del envío inicial.

Condiciones de la Política de Garantías:

- ¿Qué es un incumplimiento en el tiempo de entrega?

Es la entrega del envío después de la hora máxima ofrecida para el producto. Este incumplimiento empezará a contar transcurridos 1 minuto posteriores a la hora de entrega ofrecida, siempre y cuando no se presenten las siguientes causas no controlables por la Compañía:

- Mal tiempo en aeropuerto de Origen, Tránsito y/o Destino: Cuando un envío o grupo de envíos no puedan ser transportados oportunamente debido a retrasos y/o cancelaciones de vuelos por condiciones climáticas adversas que restrinjan la operación de los aeropuertos. (Esta condición aplicará cuando el trayecto contenga un transporte aéreo). Los anteriores eventos exoneran de responsabilidad a NEW EXPRESS MAIL SAS.
- Dirección deficiente: Inconsistencia en la dirección que no permita realizar la entrega del envío (Falta de un número o dato incorrecto).
- Obstrucción conexión terrestre: Cuando un envío o grupo de envíos presentan retraso en la entrega debido a cierre de vías atribuidas a derrumbes, inundaciones y/o mantenimientos de carreteras que dificulten las conexiones terrestres en o entre ciudades.
- Orden público: Cuando un envío o grupo de envíos presentan retraso en la entrega como consecuencia de manifestaciones, huelgas, paros, asonadas y/o condiciones de seguridad que obstruyan la movilización del envío.
- Inspección autoridades: Son situaciones en las cuales debido a la revisión por parte de las autoridades policiales y/o aduaneras, un envío o grupo de envíos pueda llegar a presentar demora en la entrega.

Eventos de responsabilidad del destinatario:

Es nuestro deber informarle que la política de garantías no aplicará en eventos donde la entrega no se pueda realizar por causas atribuibles al destinatario como:

- Cerrado el domicilio: Cuando se va a realizar la entrega y no hay nadie en el domicilio que atienda el llamado o reciba el envío.
- Destinatario no reside: Cuando al momento de la entrega, el destinatario no vive o labora en la dirección señalada por el remitente.

NUESTRA SEDE:

Dirección: Calle 76A No. 82 - 49 - Código Postal: 111051
Tel. 57 (1) 490 8825 / 490 8626 Fax. 491-3537 - Cel. +57 320 236 3416 / 320 236 2216
E- Mail: info@newexpressmail.com - Web: www.newexpressmail.com



La Política de Garantías no aplica cuando:

- NEW EXPRESS MAIL SAS, demuestre la información de entrega del envío con fecha, hora y firma del destinatario o persona que recibió el envío, donde se confirme el cumplimiento de la promesa de servicio.
- El producto contratado no tenga habilitada la garantía para los destinos manejados en el momento de la aceptación del envío.
- El envío no pueda ser transportado por contener artículos prohibidos y/o mercancías peligrosas, y/o cuando su embalaje sea deficiente para el transporte y éste sea retenido en las áreas operativas de NEW EXPRESS MAIL SAS.
- Los envíos que sean para entrega en almacenes de cadena, zonas francas o zonas industriales, debido a los trámites que implica la distribución y/o los horarios establecidos para la recepción de mercancías.
- La guía original presente enmendaduras y/o tachones en la hora y/o fecha de admisión o entrega.
- El crédito del cliente con acuerdo corporativo se encuentre en mora o con retardo de pago.

Tenga en cuenta los siguientes puntos al reclamar su Garantía Comercial:

1. La garantía solo la podrá solicitar el remitente del envío.
2. El remitente cuenta hasta con diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción del envío en la ciudad de origen por parte de NEW EXPRESS MAIL SAS, para hacer efectiva su solicitud de garantía.
3. La devolución de la garantía aplica para el valor pagado del envío por concepto de Tarifa, no se reintegrará el valor correspondiente a cargo por manejo.
4. La garantía se entregará a través de un bono equivalente al valor del envío inicial (no incluye cargo por manejo).
5. El bono tendrá una vigencia para ser utilizado de seis meses a partir de la fecha de expedición (El bono se podrá ceder con previa autorización escrita del remitente y copia de la cédula).
7. Verificada su solicitud, el área de Servicio al Cliente dará respuesta por escrito a la misma.
8. La garantía podrá hacerse efectiva en un único momento para uno o varios envíos. En caso que el valor del servicio o servicios adquiridos en ese momento sea inferior al valor ofrecido en el

NUESTRA SEDE:

Dirección: Calle 76A No. 82 - 49 - Código Postal: 111051
Tel. 57 (1) 490 8825 / 490 8626 Fax. 491-3537 - Cel. +57 320 236 3416 / 320 236 2216
E- Mail: info@newexpressmail.com - Web: www.newexpressmail.com



bono, el excedente no será reembolsable en efectivo ni podrá usarse posteriormente para otros servicios de mensajería de NEW EXPRESS MAIL SAS.

9. El bono podrá ser utilizado como parte de pago de envíos a nivel nacional. 10. No se aceptarán bonos que presenten enmendadura y/o tachones en el valor ofrecido y/o fecha de vencimiento.

11. Para los clientes con acuerdo corporativo, la garantía se hará efectiva mediante la aplicación de una nota crédito con cargo a la cuenta corporativa.



NUESTRA SEDE:

Dirección: Calle 76A No. 82 - 49 - Código Postal: 111051
Tel. 57 (1) 490 8825 / 490 8626 Fax. 491-3537 - Cel. +57 320 236 3416 / 320 236 2216
E- Mail: info@newexpressmail.com - Web: www.newexpressmail.com