

	TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTAL DE AUTOGESTIÓN	Código: GEJ-CTN-R-44
		Vigente desde: 10/10/2023
	JURÍDICA	Versión: 6

CONDICIONES GENERALES:

CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL PORTAL

OBLIGACIONES DE INTER RAPIDÍSIMO

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA O DE CARGA

TRÁMITE DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CONDICIONES PARTICULARES:

PAGO EN CASA

CONDICIONES GENERALES

Este documento describe los términos y condiciones generales para el uso del portal de autogestión de **INTER RAPIDÍSIMO S.A, NIT 800.251.569-7**, mediante el cual personas naturales o jurídicas, en adelante “Clientes y/o Usuarios”, podrán acceder a los diferentes servicios y atributos descritos en estos términos y condiciones, lo anterior a través del portal web www.interrapidisimo.com, o por los medios digitales que **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, determine.

La utilización del Portal de autogestión atribuye la condición de usuario y expresa la aceptación plena y sin reservas del Usuario de todas y cada una de las Condiciones en la versión publicada en el momento mismo en que el Usuario acceda al Portal de autogestión. En consecuencia, el Usuario debe leer atentamente los términos y condiciones Generales en cada una de las ocasiones en que se proponga utilizar el Portal de autogestión. La utilización de ciertos servicios y atributos ofrecidos a los Usuarios a través del Portal de autogestión, se encuentra sometida a condiciones particulares propias que, según los casos, sustituyen, completan y/o modifican las Condiciones Generales (en adelante, las “Condiciones Particulares de los atributos”). Con anterioridad a la utilización de dichos servicios o atributos, el Usuario también ha de leer atentamente las correspondientes Condiciones Particulares. Asimismo, la utilización del Servicio se encuentra sometida igualmente a todos los avisos, reglamentos de uso e instrucciones puestos en conocimiento del Usuario por **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, que completan lo previsto en estos términos y condiciones en cuanto no se opongan a ella.

El uso del portal de autogestión, como de los atributos ofertados por este canal, son inherentes a los servicios de mensajería expresa y/o carga, prestados por **INTER RAPIDÍSIMO**, en razón de lo anterior deberán usarse de manera integral.

INTER RAPIDÍSIMO se reserva el derecho de admisión y permanencia de los usuarios registrados en el portal de Autogestión.

CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL PORTAL DE AUTOGESTIÓN. Para acceder a los servicios, atributos y demás funcionalidades, ofertadas por **INTER RAPIDÍSIMO**,

	TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTAL DE AUTOGESTIÓN	Código: GEJ-CTN-R-44
		Vigente desde: 10/10/2023
	JURÍDICA	Versión: 6

por intermedio de su portal de autogestión, es obligatorio generar el registro en el sitio web. El cliente registrará una dirección de correo electrónico o número celular de uso personal y una contraseña, los cuales permitirán el acceso al sitio web.

Adicionalmente, durante el registro, se solicitarán datos personales básicos incluyendo nombre, dirección, ciudad, teléfono entre otros, los cuales podrán ser modificados por el cliente a través del panel de configuración del portal de autogestión en cualquier momento; el cliente garantiza y responde, en cualquier caso, por la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados.

Una vez registrado en el portal de Autogestión de INTER RAPIDÍSIMO, el cliente deberá identificarse del mismo modo que haya quedado su registro (nombres y número de identificación) en todo y cada uno de los envíos de mensajería y carga que pretenda remitir por medio de la red logística de INTER RAPIDÍSIMO, es decir, cuando actué en calidad de Remitente, en este sentido se obliga a no generar envíos – es decir, a identificarse como remitente- a nombre de terceros, establecimientos de comercio, seudónimos entre otros; en especial para aquellos servicios que tengan el atributo pago en casa.

En el evento que el cliente omita este procedimiento, y tal novedad dificulte los procedimientos internos INTER RAPIDÍSIMO, se reserva el derecho de solicitar documentación adicional a fin de verificar la titularidad del envío y en el caso que la misma no pueda ser validada, se exime de responsabilidad alguna para generar la devolución del pago en casa por información falsa e inexacta.

El cliente se obliga a mantener la confidencialidad de su contraseña de acceso, la cual le permite acceder servicios y obtener información de la cuenta. Dicha Clave es de uso personal, y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de INTER RAPIDÍSIMO en caso de uso indebido, negligente y/o incorrecto.

Cada cliente sólo podrá solo contar con un (1) registro en el portal de autogestión, absteniéndose de acceder a más de un (1) registro con distintos usuarios o falseando, modificando y/o alterando sus datos personales de cualquier manera posible. Si se verifica o sospecha el uso fraudulento y/o malintencionado y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o contrarios a la buena fe, INTER RAPIDÍSIMO, tendrá el derecho inapelable de dar de baja las cuentas y/o de iniciar las acciones judiciales que sean pertinentes.

INTER RAPIDÍSIMO, se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los datos personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos clientes cuyos datos y/o identidad no hayan podido ser confirmados.

El usuario o cliente, podrá además Inscribirse a través de aplicaciones de terceros, tales como, pero sin limitarse a: Facebook, Google, Instagram o twitter (en adelante “Aplicaciones de Terceros”). En este caso, el Cliente autoriza y entiende que INTER RAPIDÍSIMO, podrá recopilar otro tipo de información que esté disponible en su(s) cuenta(s) registrada(s) en las Aplicaciones de Terceros, tales como pero sin limitarse a nombre y apellidos, foto(s) de perfil, país y ciudad de residencia, correo electrónico, teléfono y fecha de nacimiento, entre otros; el Cliente declara entender y aceptar que las Aplicaciones de Terceros tienen sus propios términos y condiciones de uso y políticas de privacidad sin que INTER RAPIDÍSIMO tenga ninguna injerencia sobre las mismas, ni sobre las características, actividades, anuncios,

	TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTAL DE AUTOGESTIÓN	Código: GEJ-CTN-R-44
		Vigente desde: 10/10/2023
	JURÍDICA	Versión: 6

comportamientos y/o contenidos publicados, y mucho menos sobre las transacciones que el Cliente pueda realizar a través de dichas Aplicaciones de Terceros.

Este sitio está optimizado exclusivamente para los siguientes navegadores: Apple Safari, incluido iOS V.11 y siguientes, Google Chrome, incluido Android V.57 y Siguientes, Microsoft Edge V. 16 y siguientes, Mozilla Firefox V 52 y siguientes.

OBLIGACIONES DE INTER RAPIDÍSIMO. Tendrá las siguientes obligaciones frente a los usuarios:

1. Tener a disposición de los usuarios el aplicativo de Portal de Autogestión en su página web u otros mecanismos que determine, de conformidad a los navegadores y sistemas operativos aquí indicados o publicados en el mismo portal.
2. Garantizar el funcionamiento de los atributos acá indicados 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. Prestar el Servicio sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas y conformidad a la matriz logística determinada.
5. Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS. Son obligaciones de los usuarios, las siguientes:

1. Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.
2. Suministrar información real y verídica para la prestación de los servicios y atributos.
3. Identificarse ante INTER RAPIDÍSIMO, 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 y/o atributo contratado.
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.
7. Validar al momento de la admisión del envío que los datos registrados en la guía de transporte/remesa, sean correctos y concuerden con los datos registrados en el portal de autogestión.

CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA O DE CARGA. El uso del portal de autogestión, como de los atributos ofertados por este canal, son inherentes a los servicios de mensajería expresa y/o carga, prestados por INTER RAPIDÍSIMO, en razón de lo anterior deberán usarse de manera integral.

A partir de la admisión de una pieza postal o de carga, entendiéndose esto como la recepción y custodia por parte de un colaborador de INTER RAPIDÍSIMO del envío, 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-y-carga>)

	TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTAL DE AUTOGESTIÓN	Código: GEJ-CTN-R-44
		Vigente desde: 10/10/2023
	JURÍDICA	Versión: 6

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

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:** Por medio de carta enviada a la Calle 18 No. 65a 03 en Bogotá u oficinas autorizadas de todo el país; a través de la línea telefónica 3232554455, de manera verbal; por medio de la página web: www.interrapidisimo.com, diligenciando el formato que se encuentra disponible para tal efecto.
- b. **Solicitud de indemnización:** Esta solo procederá en caso de que el envío haya sido entregado físicamente y efectivamente admitido por INTER RAPIDÍSIMO. La simple generación del envío en línea, entiéndase como la generación de una pre-guía o pre-remesa no servirán para acreditar una solicitud de indemnización, ya que solamente hasta el momento en que INTER RAPIDÍSIMO reciba físicamente el envío podrá responder por el mismo.
- c. **Contenido De La Pqr's:** 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 amparo el envío.
- d. **Término para Interponer Solicitudes de indemnización:** El término 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.
- e. **Decisión:** Una vez se ha recibido la PQR o la solicitud de indemnización, INTER RAPIDÍSIMO generará la respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes.
- f. **Notificación:** INTER RAPIDÍSIMO, remitirá la respuesta a la PQR 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.
- g. **Recursos:** De conformidad a lo dispuesto en la normatividad vigente el usuario en caso de inconformidad con la respuesta emitida por INTER RAPIDÍSIMO, podrá interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación de la siguiente manera: **(Solo aplicable a servicios de mensajería expresa)**

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.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTAL DE AUTOGESTIÓN	Código: GEJ-CTN-R-44
		Vigente desde: 10/10/2023
	JURÍDICA	Versión: 6

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, 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.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Es interés de INTER RAPIDÍSIMO S.A., salvaguardar la privacidad de la información personal del usuario obtenida a través del sitio web, para lo cual se compromete a adoptar una política de confidencialidad.

Se entiende por información personal aquella suministrada por el usuario para el registro, la cual incluye datos como nombre, identificación, edad, género, dirección, teléfono y correo electrónico, cuentas bancarias y de depósito de pagos electrónicos.

El usuario reconoce que el ingreso de información personal lo realiza de manera voluntaria y ante la solicitud de INTER RAPIDÍSIMO S.A., para acceder a alguno de los atributos ofertados por medio del portal. El usuario también comprende que los datos por él consignados harán parte de un archivo y/o base de datos que podrá ser usado por INTER RAPIDÍSIMO, para efectos de surtir determinado proceso. El usuario podrá modificar o actualizar la información suministrada en cualquier momento.

La información personal proporcionada por el usuario está asegurada por una clave de acceso que sólo él conoce. Por tanto, es el único responsable de mantener en secreto su clave. INTER RAPIDÍSIMO, se compromete a no acceder ni pretender conocer dicha clave. Debido a que ninguna transmisión por Internet es absolutamente segura ni puede garantizarse dicho extremo, el usuario asume el hipotético riesgo que ello implica, el cual conoce y acepta.

INTER RAPIDÍSIMO, ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los datos personales legalmente requeridos, instalando las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos facilitados.

De Igual modo el tratamiento de la información suministrada por medio del portal web del portal de autogestión se llevará acabado de conformidad a la política de tratamiento de datos personales, disponible en www.interrapidisimo.com



PAGO EN CASA

DESCRIPCIÓN. Atributo para servicios específicos de mensajería y/o carga en sus modalidades contrato y al cobro, mediante el cual **INTER RAPIDÍSIMO**, además del servicio logístico y de transporte, a solicitud del usuario, genera el cobro del valor del producto remitido, lo anterior a título de mandato. En este atributo el cliente se obliga a declarar el valor comercial del envío, el cual será equivalente al valor a cobrar por parte de **INTER RAPIDÍSIMO**, es decir, de la suma a cobrar al destinatario. Aplican para ciudades y destinos publicados, tarifa vigente publicada en www.interrapidisimo.com

	TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTAL DE AUTOGESTIÓN	Código: GEJ-CTN-R-44
		Vigente desde: 10/10/2023
	JURÍDICA	Versión: 6

Parágrafo: En los eventos en los cuales se genere la devolución del envío por razones imputables al remitente o destinatario, INTER RAPIDÍSIMO, generará el cobro de la tarifa correspondiente a la prestación del atributo pago en casa, el cual ya se encuentra incluido en el valor total del servicio evidenciado en la guía o remesa de carga, razón por la cual no habrá lugar a reclamación de devolución por parte del cliente y/o usuario.

REGISTRO CUENTA BANCARIA. Para adquirir el atributo **pago en casa** es obligatorio el registro en el portal de autogestión dispuesto por INTER RAPIDÍSIMO, de una cuenta Bancaria o de depósitos y pagos electrónicos, (incluido entre estos mecanismos digitales tales como Nequi, Daviplata entre otros autorizados) mediante la cual el usuario recibirá la devolución de los dineros cobrados por INTER RAPIDÍSIMO.

En el evento de tal situación el cliente o usuario, declara y acepta con el registro de la cuenta que mantendrá indemne a **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, de cualquier reclamación que pueda generar cualquier tercero u autoridad competente respecto a esta situación, conforme al principio de buena fe exenta de culpa, la información registrada deberá ser clara y verídica.

INTER RAPIDÍSIMO, se reserva el derecho de solicitar documentación necesaria para la acreditación de lo anterior, así como se exonera de responsabilidad alguna por inconvenientes presentados en razón a el registro de información equivocada o inexacta.

El cliente podrá registrar más de una cuenta bancaria o depósito de pagos electrónicos, sin embargo, deberá definir, mediante las herramientas dispuesta por el aplicativo la cuenta principal para el reintegro del dinero.

FORMAS ACTIVAR PAGO EN CASA. Una vez surtido el proceso anterior, el cliente podrá activar el atributo de pago en casa en los servicios de mensajería y carga modalidad contado, para tal fin podrá activar este atributo por los siguientes medios:

- ✓ Puntos, Agencias, auto envíos y aliados comerciales autorizados de **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**
- ✓ Por medio del aplicativo de envíos en línea.
- ✓ Por medio del servicio de Recogidas.

Para tal fin informará al colaborador, Agente comercial, transportador o aliado comercial de INTER RAPIDÍSIMO, su intención de activar el atributo y/o activará la función en el aplicativo de envíos en línea, e indicará la suma de dinero a cobrar por el producto remitido.

El cliente deberá identificarse del mismo modo que haya quedado su registro (nombres y número de identificación) al momento de generar envíos de mensajería y carga, es decir cuando actué en calidad de Remitente, en este sentido se obliga a no generar envíos a nombre de terceros, establecimientos de comercio, seudónimos entre otros; en especial para aquellos servicios que tengan el atributo pago en casa.

En el evento, que el cliente omita este procedimiento, y tal novedad dificulte los procedimientos internos INTER RAPIDÍSIMO, se reserva el derecho de solicitar documentación adicional a fin de verificar la titularidad del envío y en el caso que la misma no pueda ser validada, se exime

	TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTAL DE AUTOGESTIÓN	Código: GEJ-CTN-R-44
		Vigente desde: 10/10/2023
	JURÍDICA	Versión: 6

de responsabilidad alguna para generar la devolución del pago en casa por información falsa e inexacta.

INTER RAPIDÍSIMO, se reserva el derecho de generar la verificación física de contenido de la mercancía a transportar, en el evento que cliente se niegue a dicho procedimiento, podrá abstenerse de prestar el atributo pago en casa.

El cliente deberá garantizar el correcto embalaje de los productos a transportar, INTER RAPIDÍSIMO, se reserva el derecho para transportar ciertos elementos el uso de embalajes especiales, tales como huacales, cajas o bolsas.

REINTEGRO DEL PAGO EN CASA. INTER RAPIDÍSIMO, generará la devolución del valor indicado como pago en casa, es decir del valor cobrado a la entrega del envío, a la cuenta bancaria o de depósito de pagos electrónicos (incluidos entre estos mecanismos digitales tales como Nequi, Daviplata entre otros autorizados) registrada en el portal de autogestión, dentro de los dos 2 días hábiles siguientes a la entrega del envío, siempre y cuando la información registrada para el depósito de los pagos, se encuentre correcta y no se presente novedad alguna, en tal evento INTER RAPIDÍSIMO, informará de tal situación al cliente y dispondrá de un término similar al inicialmente planteado, una vez la novedad hay sido resuelta.

En el evento que tal novedad dificulte los procedimientos internos INTER RAPIDÍSIMO, se reserva el derecho de solicitar documentación adicional a fin de verificar la titularidad del envío, cuenta bancaria y demás y en el caso que la misma no pueda ser validada, se exime de responsabilidad alguna para generar la devolución del dinero cobrado del pago en casa por información falsa e inexacta.

CONTRAPRESTACIÓN. Como contraprestación por la activación del atributo pago en casa, INTER RAPIDÍSIMO, generará el cobro de un porcentaje sobre el valor a cobrar, el cual se encuentra definido en el consolidado de tarifas vigente a la fecha de la solicitud y publicado en www.interrapidisimo.com y/o en puntos y agencias comerciales.

La contraprestación por el atributo Pago en casa deberá ser cancelada junto con los servicios de mensajería y/o Carga, al momento de la admisión del envío y su discriminado se verá reflejado en la guía o remesa de carga.

Se reitera que el atributo pago en casa, es exclusivo para envíos bajo la modalidad “Contado” es decir, que este valor no podrá ser cancelado al momento de la entrega por el usuario destinatario.

VERIFICACIÓN DE PAGOS. El cliente podrá verificar el estado de sus envíos a través del módulo “Mis envíos” como del pago en casa, a través del módulo “pago en casa/mis pagos en casa” dispuestos en el Portal de Autogestión.

GARANTÍA DE ATRIBUTO PAGO EN CASA. Los servicios y unidades de negocio adquiridas por el cliente, que cuenten con el atributo pago en casa, darán lugar al reconocimiento inmediato de garantía legal sobre el servicio en caso de presentarse incumplimiento en las condiciones del mismo, la garantía legal ofrecida al cliente será reconocida de la siguiente forma y en los siguientes eventos.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTAL DE AUTOGESTIÓN	Código: GEJ-CTN-R-44
		Vigente desde: 10/10/2023
	JURÍDICA	Versión: 6

- 1. Entrega Fuera del tiempo Estimado:** En los eventos en los cuales, INTER RAPIDÍSIMO, no logre la entrega de los envíos remitidos bajo el atributo pago en casa, dentro de los tiempos estimados en la remesa de carga o guía, por causas imputables a este, reconocerá a favor de cliente remitente, la suma equivalente al valor del transporte del envío, el cual obedece a los conceptos de flete y sobreflete, descritos en la guía o remesa correspondiente.
- 2. Envío devuelto por entrega fuera de los tiempos.** Cuando en razón de la no entrega en los tiempos estimados en la guía o remesa de transporte por causas imputables a INTER RAPIDÍSIMO, el usuario destinatario se rehusó a recibir el envío y en razón de ello se deba generar la devolución al remitente, se reconocerá a favor de este último la suma equivalente al valor total del servicio, el cual obedece a los conceptos de flete, sobreflete y otros conceptos descritos en la guía o remesa correspondiente.
- 3. Demora en los tiempos de Reintegro del Pago en Casa.** Cuando por causas imputables a INTER RAPIDÍSIMO, está no pueda cumplir su oferta de valor y generar la devolución o reintegro de los valores correspondientes a los pagos efectuados por los destinatarios en favor de los remitentes dentro de los tiempos establecidos en los presentes términos y condiciones, se reconocerá a favor del cliente la suma equivalente al valor total del servicio, el cual obedece a los conceptos de flete, sobreflete y otros conceptos descritos en la guía o remesa correspondiente.

El reconocimiento económico de la presente garantía se generará mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria registrada y habilitada para el reintegro de pagos en casa, en el portal de Autogestión. INTER RAPIDÍSIMO, se reserva el derecho de solicitar la documentación necesaria que permita la identificación del cliente o cualquier otro documento necesario para el proceso de compensación interno. Situación que desde ya acepta el cliente como procedimiento necesario para la consignación de valores a su favor.