



2. Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web y Contratación del Servicio

Estos Términos y Condiciones (los “Términos”) regulan el acceso y uso de los sitios web oficiales de Agente Postal, así como las condiciones generales para la solicitud y contratación de servicios. Al navegar, solicitar una cotización o contratar, usted declara que ha leído y acepta estos Términos.

2.1 Definiciones

- Usuario: persona que navega o usa los sitios web.
- Cliente: persona que solicita o contrata el servicio de envío.
- Remitente/Destinatario: persona que envía/recibe la mercancía.
- Mercancía/Envío: paquete(s) o documentos sometidos al servicio.
- Guía/Tracking: identificador del envío y su trazabilidad.
- Declaración: información suministrada por el Cliente sobre contenido, valor, peso y características.

2.2 Alcance del servicio

Agente Postal presta servicios de courier internacional desde Colombia hacia Estados Unidos y a más de 220 países, y realiza gestiones logísticas y administrativas relacionadas. Dependiendo del caso, Agente Postal podrá actuar como intermediario/gestor logístico y/o a través de aliados operativos. Los tiempos estimados son referenciales y pueden variar por procesos aduaneros, rutas, contingencias y decisiones de autoridad.

2.3 Requisitos de información y documentación

El Cliente se obliga a suministrar información completa, exacta y verificable, incluyendo datos del remitente, destinatario, contenido, valor declarado, peso/medidas y documentos requeridos. La información inexacta puede generar retrasos, costos adicionales, retenciones o devoluciones.

2.4 Restricciones, mercancía prohibida y cumplimiento

El Cliente declara que el envío:

- No contiene mercancías prohibidas o restringidas por ley, por autoridades aduaneras o por el operador.
- Cumple normas sanitarias, fitosanitarias, seguridad y control.
- No infringe derechos de propiedad intelectual ni normas de exportación/importación.

Agente Postal podrá rechazar o suspender envíos cuando existan indicios de incumplimiento o riesgo.

2.5 Tarifas, cotizaciones y pagos

Las tarifas dependen del peso, volumen, destino, tipo de mercancía, servicio contratado, recargos de combustible, temporadas y políticas del operador. Las cotizaciones son estimadas



y pueden ajustarse si cambian las características del envío o si se detecta diferencia entre peso real y peso volumétrico.

Los impuestos, aranceles, tasas y gastos en destino (si aplican) son responsabilidad del Cliente o del destinatario según se pacte.

2.6 Recolección, embalaje y entrega

El Cliente es responsable de entregar la mercancía debidamente embalada y rotulada. Si Agente Postal presta servicios de embalaje o reempaque, estos podrán tener costo. La entrega al destinatario está sujeta a validación de dirección, disponibilidad, procesos de aduana y políticas del operador.

2.7 Responsabilidad y limitación

La responsabilidad de Agente Postal se rige por las condiciones del servicio contratado y por el marco legal aplicable. En general, no responde por:

- Retenciones, inspecciones, decomisos o decisiones de autoridades.
- Retrasos por fuerza mayor, caso fortuito, clima, contingencias operativas o eventos de terceros.
- Pérdidas derivadas de embalaje inadecuado, información incorrecta o contenido no declarado.

Cuando aplique, las reclamaciones estarán sujetas a la verificación operativa y a la documentación soporte.

2.8 Reclamaciones, PQR y tiempos

Las solicitudes, quejas, reclamos y novedades deben presentarse por el canal oficial servicioalcliente@agentepostal.com.co aportando guía/tracking, identificación y soportes. Agente Postal tramitará la solicitud conforme a los términos legales y operativos aplicables.

2.9 Protección del consumidor y buenas prácticas

Agente Postal procura brindar información clara sobre condiciones del servicio, costos, tiempos estimados y requisitos. El Cliente reconoce que en envíos internacionales intervienen terceros (operadores, aerolíneas, aduanas) y procesos regulatorios que pueden afectar tiempos y costos.

2.10 Modificaciones y vigencia

Agente Postal podrá modificar estos Términos. La versión vigente será la publicada en los sitios web oficiales. Los cambios aplicarán desde su publicación.