

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE CUSTODIA Y ENTREGA DE PAQUETES

Información del Proveedor del Servicio

- Nombre del Negocio: **PAPYRUS SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S.**
- NIT: **901210008**
- Número de Teléfono (WhatsApp): **3334004007**
- Correo Electrónico: **info@papyrus.com.co**

1. Objeto del Servicio

El servicio de custodia y entrega de paquetes consiste en la recepción, almacenamiento temporal y entrega de paquetes notificados previamente por el cliente. El objetivo es garantizar la trazabilidad y el control durante todo el proceso, desde la recepción hasta la entrega final. Este servicio está regulado por las leyes colombianas, incluyendo el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

2. Proceso y Obligaciones del Cliente

Notificación Previa: El cliente tiene la obligación de notificar la llegada del paquete con antelación. Para ello, deberá utilizar el formulario en línea y proporcionar los siguientes datos: **nombre del destinatario, número de guía, empresa de mensajería y número de teléfono**. La omisión de esta notificación puede resultar en la imposibilidad de recibir el paquete de manera eficiente.

Estado del Paquete: El cliente debe asegurarse de que el paquete llegue sellado y sin signos visibles de daño, esto según lo acordado con su empresa de mensajería. Se recomienda un embalaje adecuado y seguro. No se asume responsabilidad por el estado del paquete si no está correctamente empaquetado o si es recibido dañado.

Al momento de la recepción, el personal de **PAPYRUS SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S.** verificará el estado externo del paquete. Si se detectan daños visibles, se informará al cliente, este elige si recibimos o no el paquete, se dejará una constancia del incidente para proteger tanto al cliente como a nuestro negocio.

3. Recepción de Paquetes

Registro Detallado: Al momento de la recepción, se registrará el nombre del destinatario, dirección (Torre y Apartamento), tamaño del paquete (Normal o Extra dimensionado) y fecha de recepción. Se asociará un comprobante digital de recepción (imágenes del paquete y observaciones) con el número de guía existente, esto para el control de la cadena de custodia.

Inspección Externa: Los paquetes se reciben en el mismo estado en que son entregados por las empresas de mensajería. Si se detectan daños visibles o un embalaje defectuoso, se informará al cliente inmediatamente y se dejará constancia del incidente. **PAPYRUS SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S.** no se hace responsable por el contenido interno ni el estado físico del paquete si no está correctamente empaquetado.

Rechazo de Paquetes: La empresa se reserva el derecho de rechazar un paquete si presenta signos de daño visibles o está mal embalado, previa notificación al cliente.

4. Tarifas del Servicio

Nuestras tarifas están estructuradas según el tamaño del paquete debido a las limitaciones de espacio físico en nuestras instalaciones. El cobro diferenciado nos permite gestionar de manera eficiente el almacenamiento y garantizar que cada cliente tenga un espacio adecuado para la custodia de sus envíos. Por esta razón, nos reservamos el derecho de rechazar la recepción de paquetes que excedan las medidas superiores a 30x40x40 centímetros, este es el tamaño de una caja mediana, asegurando así un servicio de calidad para todos nuestros usuarios y la óptima gestión de nuestro espacio.

- **Paquetes Normales:** El costo del servicio es de \$1,500 pesos por paquete con medidas máximas de 20x30x30 centímetros.
- **Paquetes Extra dimensionados:** El costo del servicio es de \$2,000 pesos por paquete con medidas máximas de 30x40x40 centímetros.

5. Custodia y Almacenamiento (Bodegaje)

Plazo de Gracia: Se otorgará un plazo de gracia de 24 horas sin cobro adicional a la tarifa del servicio, esto a partir de la hora de recepción del paquete. Esto facilita que el cliente pueda recoger el paquete sin cargos adicionales si lo hace el mismo día o al día siguiente.

Cargos por Bodegaje: Transcurrido el plazo de 24 horas desde la recepción, se aplicará una tarifa de Bodegaje de \$1,000 pesos por día. La tarifa de Bodegaje se aplica de manera acumulativa por cada 24 horas adicionales.

6. Proceso de Entrega y Autorización

Control de Entregas: La entrega de paquetes se realizará únicamente al destinatario registrado o a una persona autorizada por el mismo. Al momento de la entrega, se verificará que la persona cuente con una identificación válida y el número de guía.

Autorización para Terceros: Si el destinatario original no puede retirar el paquete, puede autorizar a un tercero por medio del formulario en línea. La persona autorizada deberá presentar una identificación válida al momento de retirar el paquete.

7. Horarios de Atención y Entrega

Horarios Establecidos: Los horarios para la entrega y retiro de paquetes son los siguientes:

Lunes a Viernes: 10:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábados: 10:00 a.m. a 2:00 p.m.

Domingos: 3:00 p.m. a 6:00 p.m.

Aseguramiento de Horarios: Estos horarios están establecidos para garantizar que no haya confusión sobre el tiempo disponible para que los clientes recojan sus paquetes.

8. Limitación de Responsabilidad

Responsabilidad Limitada: La empresa **PAPYRUS SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S.** no asume responsabilidad por el contenido interno ni por el estado físico del

paquete si no está correctamente embalado o si presenta daños al momento de la entrega por parte de la empresa de mensajería.

Pérdida de Paquetes: En caso de pérdida total de un paquete bajo custodia de **PAPYRUS SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S.**, y siempre que el cliente haya declarado el valor de la mercancía en la guía correspondiente, la empresa será responsable por el 100% del valor declarado. Esta cobertura aplica únicamente cuando la pérdida ocurra durante el tiempo que el paquete se encuentre en nuestras instalaciones y bajo nuestra custodia directa.

9. Legislación Aplicable

El servicio se rige por la normativa vigente en Colombia. Los derechos del consumidor están protegidos por la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). La empresa se compromete a cumplir con las regulaciones que rigen el manejo de paquetes.

10. Aceptación de Condiciones

El uso y contratación del servicio implica la aceptación total y sin reservas de estos términos y condiciones. Se recomienda a los clientes leer detenidamente este documento antes de utilizar el servicio.

10. Política de Tratamiento de Datos Personales (Habeas Data)

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, **PAPYRUS SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S.**, identificada con NIT 901210008, informa a los usuarios y clientes que los datos personales recolectados a través de la notificación, el uso del servicio y la comunicación por WhatsApp y correo electrónico, serán tratados de manera confidencial y segura.

