

INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA TODOS NUESTROS USUARIOS Y CLIENTES EN EL MARCO DEL ESTADO DE EMERGENCIA POR LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS COVID-19

En virtud del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 y los demás decretos subsiguientes expedidos por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia económica generada por el COVID-19; la Resolución CRC 5955 del 3 de abril de 2020; y en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 21906 del 20 de mayo de 2020 de la Superintendencia de Industria y Comercio, CADENA COURRIER S.A.S., en su calidad de Operador Postal habilitado por el MinTIC, informa a sus usuarios y clientes de los servicios postales de mensajería expresa las medidas tomadas en el marco de la emergencia, con el fin de salvaguardar los derechos de los usuarios de servicios postales, las cuales estarán vigentes hasta el **31 de mayo de 2020**:

1. Medidas para mantener informados a los usuarios de los cambios en la prestación de los Servicios Postales:

Se le informa a todos nuestros usuarios de los servicios postales de mensajería expresa que al momento de la contratación del servicio pueden verificar en la página web <https://www.cadena.com.co/filiales/> las reglas que aplican para la prestación del servicio, donde se especifica lo siguiente:

- ✚ Nuestra cobertura sigue siendo en todo el territorio nacional.
- ✚ Los horarios de los puntos de atención habilitados en esta contingencia están publicados en nuestra página web: <https://www.cadena.com.co/wp-content/pdf/lineas-atencion-usuario.pdf>
- ✚ Nuestra matriz de tiempos de entrega ha sufrido variaciones como consecuencia de la contingencia por la que está atravesando el país, lo que ha aumentado los tiempos de entrega entre 2 y 5 días hábiles adicionales a la promesa de servicio publicada en nuestra página web y lo establecido contractualmente, promesa que puede estar sujeta a variables externas y ajenas a nosotros.
- ✚ Nuestras tarifas no han sufrido modificaciones y se encuentran publicadas en nuestra página web.
- ✚ El procedimiento para la atención y trámite de las PQRs y las solicitudes de indemnización continúa siendo el mismo publicado en nuestra página web. Para adelantar este proceso los usuarios cuentan con los siguientes canales de atención:

Personal:



Medellín:
Carrera 50 No. 97A Sur - 150 • Tel: (4) 378 66 66 • Fax: (4) 279 23 41
La Estrella - Antioquia
www.cadena.com.co

Los usuarios se pueden trasladar a alguna de nuestras sedes a nivel nacional en cumplimiento del protocolo de bioseguridad exigido por el Gobierno Nacional:

- Sede Medellín: Carrera 50 No. 97A Sur-150 La Estrella – Antioquia.
- Sede Bogotá: Carrera 68B No. 17 – 73 Bogota DC
- Sede Cali: Carrera 34 No. 13 A -87 Acopi Yumbo

Telefónica:

Los usuarios pueden contactarnos a alguna de nuestras sedes a nivel nacional a los siguientes números telefónicos:

- Sede Medellín: (4) 378 6666
- Sede Bogotá: (1) 405 0200
- Sede Cali: (2) 609 6060

Escrita:

Pueden hacernos llegar sus peticiones de manera escrita a las diferentes sedes. El usuario debe dirigir el PQR a Cadena Courier S.A.S.

Internet:

Cadena Courier S.A.S otorga un usuario y una clave de acceso, a solicitud del remitente o destinatario, para que por medio de la página Web, <https://app.cadena.com.co/Logistica> pueda consultar la trazabilidad de sus envíos y visualizar las imágenes de las pruebas de entrega.

Cuando el usuario no cuenta con esta puede acceder a hacer su reclamo ingresando a la página Web <https://www.cadena.com.co/contacto>

Esta información esta publicada en la dirección web: <https://www.cadena.com.co/wp-content/pdf/lineas-atencion-usuario.pdf>

2. Medidas para mantener informados a los usuarios de los cambios en el ejercicio del derecho de rechazo:

Se le informa a todos nuestros usuarios de los servicios postales de mensajería expresa que, para efectuar el rechazo del envío del objeto postal y los motivos de tal decisión, no es necesario dejar una constancia por escrito, por lo que: Cadena Courier S.A.S. garantiza a sus usuarios destinatarios el derecho a rechazar los envíos, aun cuando se encuentren a su nombre, para lo cual se dejará constancia del rechazo y de los motivos, sin necesidad de contar con una constancia por escrito.



3. Medidas para recibir, tramitar y responder peticiones, quejas, reclamos, recursos o solicitudes de indemnización a través de medios electrónicos hasta el 31 de mayo de 2020:

Se le informa a todos nuestros usuarios de los servicios postales de mensajería expresa que los medios de atención dispuestos por Cadena Courier S.A.S., diferentes a los puntos de atención que se encuentran disponibles para la recepción, tramitación, respuesta y notificación de cualquier tipo de petición, queja, reclamo, recurso o solicitud de indemnización, son: Nuestra página web <https://www.cadena.com.co/filiales/>; las líneas locales correspondientes a cada ciudad en horario de lunes a viernes de 7 am a 5 pm y los sábados de 7 am a 1 pm en jornada continua; y el correo electrónico informacion@cadena.com.co.

4. Medidas que permiten informar y garantizar a sus usuarios sobre los ajustes para envíos individuales que se tramiten dentro del territorio nacional de conformidad con lo consagrado en los artículos 7, 8 y 9 de la Resolución CRC 5955 de 2020:

Se le informa a todos nuestros usuarios y clientes de los servicios postales de mensajería expresa lo siguiente:

- En el evento en que el Cadena Courier S.A.S proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y este no encuentre a nadie, deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto.
- En todo caso, después de realizado el primer intento sin entrega efectiva, el operador podrá comunicarse con el usuario remitente o destinatario para definir cuándo se realizará el segundo intento de entrega del objeto postal. Dicho documento no debe diligenciarse en los eventos en que al primer intento de entrega se configure alguno de los motivos de devolución establecidos por la CRC.
- Los operadores de servicios postales de mensajería expresan deben efectuar al menos dos (2) intentos de entrega. Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se debe informar al usuario destinatario por medios físicos o electrónicos que puede recoger el objeto en una determinada oficina de atención al usuario, indicando además la fecha límite de retiro, la cual no podrá ser inferior a quince (15) días calendario siguientes a la fecha de finalización del estado de emergencia.
- En el caso que el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario, en dicho plazo, este se considerará como no distribuible, caso en el cual se debe dar aplicación a las reglas dispuestas por la CRC para tal fin.



- Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega.
- Ofrecer a solicitud del usuario remitente, el servicio de recolección a domicilio de objetos postales. En este caso Cadena Courier S.A.S podrá programar el servicio de recolección a domicilio de acuerdo con su capacidad y disponibilidad, informando dichas circunstancias de manera previa al usuario.
- Lo informado en los anteriores numerales estará vigente solo hasta el 31 de mayo de 2020.

5. Se les recuerda a todos nuestros usuarios y clientes de los servicios postales de mensajería expresa que:

En caso de tener inconvenientes con la prestación del servicio:

1. Deben acudir primero al operador para obtener una solución en primer contacto, el cual lo pueden realizar a través del correo electrónico informacion@cadena.com.co.
2. Si no se resuelve el inconveniente puede acudir posteriormente a la Superintendencia de Industria y Comercio en caso de no obtener respuesta del operador o no estar conforme con esta.
3. Así mismo, se le informa que los plazos para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, recursos (PQR) y las solicitudes de indemnización, no han sido modificados.

Nota*: El modelo de negocio de Cadena Courier S.A.S con sus clientes no involucra un tratamiento directo frente a la atención de usuarios o destinatarios finales, por lo que nuestras comunicaciones se circunscriben directamente al alcance en los contrato establecidos entre las partes y los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio, dentro de los cuales Cadena Courier S.A.S garantiza todos los canales de atención a las necesidades de nuestro cliente frente a sus usuarios o destinatarios finales, brindando respuestas a incidentes por medio del personal designado por la compañía y servicio designados, nuestra plataforma web “Web Logística”, habilitado a cada cliente y por medio del correo electrónico informacion@cadena.com.co, prestando en todo momento por la mejor actitud de servicio y buscando la garantía de satisfacción de nuestros clientes.

Atentamente,



JUAN FERNANDO MONTOYA MONTOYA
Representante legal CADENA COURRIER S.A.S.