



Protección al Usuario

Condiciones generales y contrato de Mensajería:

En ésta sección Usted como Usuario de nuestros Servicios podrá obtener información General para su protección.

Derechos y Deberes del Usuario:

De acuerdo con lo establecido en la [Ley 1369 del 2009](#) (Régimen de los servicios postales), los deberes y los derechos de los usuarios son:

[LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS](#) se compone de varios artículos ver documento adjunto.

En este enlace encontrará toda la Ley 1369 de 2009, la [Resolución 3095 del 2011](#) y la [Resolución 3038 del 2011](#).

Seleccione este enlace para visualizar las [Condiciones generales contrato de transporte de mensajería expresa](#)

Indicadores de atención al Usuario:

[Observe el último reporte aquí](#)

Indicadores de Calidad para el Servicio:

[Observe el último reporte aquí](#)

CERTIFICACIÓN SOBRE CONTROL DE CALIDAD

[Bajar Archivo Aquí](#)

Definiciones:

1. Remitente: Es la persona natural o jurídica utiliza el Servicio de Mensajería Expresa de ABE Cargo con el fin de enviar un Objeto Postal, a un destinatario nacional o internacional.
2. Destinatario: Es la persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del Remitente un Objeto Postal. No se considera parte del presente contrato salvo en lo relacionado a los derechos y obligaciones establecidos por la ley y las normas postales.
3. Objeto Postal: Es el objeto entregado a ABE Cargo Express para ser transportado por el Servicio de Mensajería Expresa. Dicho objeto puede ser: cartas, impresos o pequeños paquetes hasta cinco (5) kilos conforme a lo previsto en el artículo tercero numeral 2.3 de la Ley 1369 de 2009 o el peso menor que establezca la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en resolución posterior, objetos que se encuentran descritos en la Ley 1369 de 2009 y normas complementarias.
4. Servicio de Mensajería Expresa: Es el servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación transporte y entrega de un Objeto Postal conforme a lo definido en el presente Contrato.