

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE ENTREGA DE TAGS FLYPASS A DOMICILIO

El usuario al aceptar la compra; acepta las condiciones:

El operador postal encargado de la entrega de los tags será:

Domina Entrega Total S.A.S.

Nit 800.088.155-3

Registro de Operadores Postales: R135

Y en base a las condiciones generales del operador postal, las de prestación de servicio de entrega se realizarán teniendo en cuenta lo siguiente:

### **Cubrimiento**

Domina Entrega Total S.A.S. ofrece cubrimiento a nivel "nacional " servicio que presta directamente en las ciudades en donde tiene establecimientos de comercio y en los demás destinos a través de operadores postales con quienes tiene suscrito contratos de interconexión conforme a la Ley 1369 de 2009.

### **Entrega certificada**

- Todos los objetos postales de El Cliente serán entregados en forma certificada y bajo puerta.
- No se dejarán paquetes en zonas comunes ni en casilleros que no estén marcados con el respectivo domicilio. Si es el caso y el usuario autoriza con registro grabado en call center, se dejará en dichas zonas; eximiendo a F2X SAS (Flypass) y Domina de toda responsabilidad.
- F2X SAS (Flypass) y Domina, no se hacen responsables por las entregas donde se certifique con sello y firma que fueron dejadas en porterías y recepciones.
- A solicitud del usuario se le enviara de manera electrónica copia de la guía del envío.



## Tiempo de entrega

PRODUCTO	DESTINO	TIEMPO DE ENTREGA
Flypass	Urbano (Medellín, área Metropolitana)	Tres (3) días hábiles
	Municipios Cercanos (Oriente Antioqueño)	Cuatro (4) días hábiles
	Municipios Lejanos de Antioquia	Seis (6) días hábiles
	Ciudades principales	Cinco (5) días hábiles

- Al tiempo de entrega es necesario adicionar un (1) día hábil, requerido para realizar el proceso de alistamiento.
- Este tiempo puede presentar variaciones en casos excepcionales, los cuales serán notificados previamente al cliente, debido a las características del objeto postal o cantidad.

## Gestión de devoluciones

- Se Incluye una llamada de telemarketing antes de generar el reenvío. Es de aclarar que, si no hay respuesta, no se realizarán más intentos.

## Distribución

- Se incluye un reenvío para los casos en que en primer intento no se logre entregar. Este reenvío puede tardar un tiempo igual al primer intento de envío



### Devolución definitiva

- En el caso que la entrega no fuese posible en el reenvió; el valor del dispositivo se devolverá de manera automática a la cuenta flypass del usuario. Si el usuario hubiese realizado la compra de manera externa sin estar registrado en flypass, se le enviara una notificación de la devolución definitiva y se tratara de contactar para realizar la respectiva devolución de dinero a su cuenta bancaria, esto después de firmar el respectivo documento de autorización de traslado de saldo.
- Las devoluciones de saldo a cuenta bancaria, se realizará entre los 5 días hábiles siguientes a la entrega de la autorización de traslado de saldo.

### Auditoria

- Llegado el caso el usuario constata que la información de la guía de entrega no corresponde a su domicilio o hay algún error en la entrega; se realizara una auditoria del pedido, la cual puede tardar de 3 a 6 días hábiles, dependiendo el destino de entrega.

### Tarifas

- Envíos para personas naturales y jurídicas no tienen costo adicional. \*

\*Nota: Estos valores podrían cambiar con el tiempo.

### Servicio al cliente

Correo electrónico [info@flypass.com.co](mailto:info@flypass.com.co)

### Política de privacidad

F2X, y sus terceros aliados o proveedores, respetan la libertad e intimidad de las personas, así como las demás garantías consagradas en la Constitución y en la ley. Como



consecuencia, y en cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y sus normas complementarias, F2X solo da tratamiento a los datos personales, que le sean debidamente autorizado por sus titulares.

### **Cambios en el pedido**

- Si el usuario decide cambiar la cantidad de tags comprada; deberá informarlo antes de las 3 pm del día de la compra si es día hábil o antes de las tres de la tarde del día siguiente si la compra fue después de las 5 pm. En días feriados la solicitud la puede hacer al siguiente día hábil antes de las 3pm.
- Todos los cambios por cantidad de tags tardaran de 2 a 4 días hábiles para realizar la devolución del saldo a la cuenta flypass del usuario y realizar la entrega con la cantidad correcta dependiente del destino.
- Las cajas que sean abiertas no serán recibidas para la devolución del valor del tag.
- Los cambios de dirección y nombre de quien recibe se podrán realizar solo antes de salir a distribución el pedido.

### **PQRS**

- Recibida una PQRS, una respuesta inicial podrá tardar de 1 hasta 24 horas mientras se gestiona el caso.
- Si el caso necesita un mayor tiempo de gestión, se le informara al usuario el tiempo aproximado para resolver el caso.
- Las respuestas serán dadas telefónicamente, al correo de voz y por correo electrónico.

Versión 02, publicada el 29 de Enero de 2020.

Equipo F2X S.A.S. - FLYPASS

