

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA

Entre **COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL MEDIO MAGDALENA LTDA.** Sociedad Limitada con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, Santander, identificada con Nit. N 890.270.738-3 quien en adelante y para efectos del presente contrato se denominará **EL OPERADOR POSTAL**, quien se encuentra debidamente habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para prestar el servicio postal de mensajería expresa y por otro lado el **USUARIO**, persona natural o jurídica que utiliza los servicios de mensajería expresa, con el fin de enviar objetos postales cuyo peso no exceda de cinco (5) kilogramos, a un destinatario local o nacional, hemos celebrado el presente Contrato de Prestación de Servicio Postal de Mensajería Expresa que se regirá por las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA. RÉGIMEN APLICABLE. El presente contrato se rige por la Ley colombiana, en especial por lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009, las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y las disposiciones consagradas en los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU) que le sean aplicables.

CLAUSULA SEGUNDA: OBJETO. EL OPERADOR POSTAL se compromete con el usuario a prestar los servicios de “**MENSAJERÍA EXPRESA**”, consistentes en la recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales cuyo peso no exceda de cinco (5) kilogramos, dentro del país. **PARÁGRAFO:** Las especificaciones técnicas del servicio requerido por el usuario se detallan en las características del Servicio.

CLAUSULA TERCERA: PRECIO Y FORMA DE PAGO: EL USUARIO conoce y acepta expresamente las tarifas que han sido presentadas por **EL OPERADOR POSTAL** y se obliga a cancelar el valor facturado por el servicio contratado de conformidad con las tarifas respectivas (se detallan en las características del Servicio y se deben ajustar a las disposiciones legales y reglamentarias) en el momento de la imposición del envío. En contraprestación a las sumas de dinero entregadas por EL USUARIO a **EL OPERADOR POSTAL**, esta última se obliga a prestar el servicio de acuerdo con las condiciones, términos, limitaciones y requisitos del presente contrato y la normatividad aplicable vigente.

CLAUSULA CUARTA: PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DEL OBJETO POSTAL. El plazo máximo de entrega de los objetos postales será el estimado en la guía, correspondiente al destino determinado por el usuario remitente. Cuando un envío postal sea entregado por el usuario remitente a **EL OPERADOR POSTAL**. Para su envío, después de los horarios establecidos por el punto de servicio para su recolección, **EL OPERADOR POSTAL** contará con 48 horas para la que un objeto postal se encuentre disponible para la entrega en nuestras oficinas o terminales.

CLAUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE EL OPERADOR POSTAL.

- a) Prestar el servicio de mensajería expresa en los tiempos acordados en la guía (salvo causa extraña Fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero y culpa del usuario remitente y/o destinatario).

- b) Abstenerse de hacer uso de marcas, leyendas y/o propaganda comercial que no correspondan a la realidad y que pueda llegar a inducir a error al usuario, en relación con el precio, las características, las propiedades, la calidad y/o idoneidad del servicio ofrecido.
- c) Recibir en los puntos de servicio de EL OPERADOR POSTAL, los envíos que imponga el usuario y entregarlos dentro de los términos establecidos para cada uno de los servicios contratados.
- d) Informar oportunamente al USUARIO, sobre cualquier irregularidad que se presente, obrando con buena fe, evitando dilaciones injustificadas durante la prestación del servicio.
- e) Prestar los servicios postales, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en igualdad de condiciones.
- f) Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009, las directrices consagradas en los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU) cuando sean aplicables, las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y demás normas vigentes.
- g) Establecer de manera clara, simple y gratuita los procedimientos internos para el trámite de las PQR's presentadas por EL USUARIO.
- h) En los casos de pérdida, expoliación o avería de un envío, pagar el valor que corresponda de acuerdo con lo estipulado en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, previa investigación operativa del hecho que le dio origen.
- i) Cumplir con las demás obligaciones y cláusulas contenidas en el presente contrato.

CLAUSULA SEXTA: DECLARACIONES DEL USUARIO: El usuario declara:

- a) Que es dueño del envío o en su defecto, actúa en representación o con autorización del dueño o de quien tenga derechos sobre ellos y que la persona que lo representa conoce y ratifica el contenido de este documento.
- b) Que conoce el tipo de cubierta empaque o embalaje requerido para el envío del objeto postal.
- c) Que lo declarado por **EL USUARIO** es real y no simulado y que será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la Ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas.
- d) Que cuenta con la información respecto a las condiciones de prestación del servicio contratado, las dimensiones, rotulación del destinatario y remitente, límites de peso, prohibiciones, condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad, trámite de las PQRs y/o solicitudes de indemnización.

CLAUSULA SÉPTIMA: OBLIGACIONES DEL USUARIO:

- a) Pagar la tarifa del servicio postal contratado conforme a las características del envío.
- b) Someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado.
- c) Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.
- d) Hacer uso de la información suministrada por **EL OPERADOR POSTAL**, para la correcta ejecución del presente contrato y del servicio prestado.
- e) Identificarse ante **EL OPERADOR POSTAL** con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte y caso de ser persona jurídica con el Certificado de Existencia y Representación legal, como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía.
- f) Hacer uso adecuado de la información suministrada por **EL OPERADOR POSTAL** para la correcta ejecución del presente contrato y la prestación del servicio.

- g) Abstenerse de enviar: 1.) objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley 2.) Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados del operador postal o al públicos en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador. 4) Animales Vivos. 5) El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo, pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza.

CLAUSULA OCTAVA: DERECHOS DEL USUARIO EN RELACIÓN CON EL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA:

- a) El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones especiales
- b) El respeto a la intimidad
- c) La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales
- d) La igualdad de trato a los usuarios de los servicios postales que estén en condiciones análogas
- e) La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera.
- f) La amplia divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y tramites de las peticiones y reclamaciones
- g) La indemnización por pérdida, expoliación, o avería de los objetos postales
- h) La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario.
- i) La prestación permanente de los servicios postales
- j) La prestación del servicio contratado de conformidad con las condicionales ofrecidas
- k) Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia

CLAUSULA NOVENA: DERECHOS DEL USUARIO REMITENTE.

- a) La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.
- b) Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.
- c) Solicitar la reexpedición por escrito de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición. Cuando se trate de reexpediciones internacionales se deberá tener en cuenta las disposiciones aduaneras.
- d) Solicitar a **EL OPERADOR POSTAL**, la indemnización de los perjuicios que se genere con ocasión del incumplimiento de las Resolución 3038 art. 38 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones aplicables al servicio de mensajería expresa, en los casos de avería, expoliación y pérdida en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

CLAUSULA DÉCIMA: DERECHOS DE LOS USUARIOS DESTINATARIOS

- a) Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por **EL OPERADOR POSTAL**.
- b) Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. En los servicios de correo sólo aplicará a los envíos certificados.

- c) Rechazar los envíos, aun cuando vengan a su nombre, para lo cual deberá dejar constancia por escrito del rechazo y los motivos.
- d) Presentar las solicitudes de indemnización por expoliación, pérdida o avería, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
- e) Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste le ceda de manera expresa ese derecho.

CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA: CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DE EL OPERADOR POSTAL.

- a) No prestar el servicio requerido por el usuario bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio.
- b) No prestar los servicios postales con calidad e idoneidad de conformidad a las habilitaciones que lo facultan para operar.

CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA: RESPONSABILIDAD DE EL OPERADOR POSTAL

Los envíos postales una vez recibidos por **EL OPERADOR POSTAL** y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad de **EL OPERADOR POSTAL** y este responderá por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso.

CLAUSULA DÉCIMA TERCERA: CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA:

EL OPERADOR POSTAL No será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal contratado o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos:

- a) Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal de mensajería expresa o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito.
- b) Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la Ley.
- c) Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el operador, siempre y cuando la imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado.
- d) Cuando el usuario remitente no presente reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos casos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador postal.
- e) Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

CLAUSULA DÉCIMA CUARTA. TRÁMITE DE PQRS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

- a) El usuario de los servicios postales podrá presentar PQR's relacionados con la prestación del servicio postal contratado en cualquier momento.

- b) Las solicitudes de indemnización deben ser presentadas por el usuario remitente dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales los cuales serán contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador postal.
- c) El usuario destinatario podrá presentar solicitudes de indemnización por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
- d) La presentación de las PQR's y de las solicitudes de indemnización, pueden realizarse de forma verbal, escrita, para lo cual los usuarios deberán indicar, su nombre e identificación, la fecha de imposición del objeto postal, el nombre y dirección del remitente y del destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización. Las PQR's podrán ser presentadas en los puntos de atención al usuario, a través de la línea telefónica o de la página web señalada en el presente contrato.
- e) Para solicitudes de indemnización el usuario acompañará dicha solicitud de la copia de su documento de identificación, copia simple y legible de la guía, prueba de admisión, o prueba de entrega, salvo en los servicios postales que no requieran las anteriores exigencias.
- f) Si las PQR's son presentadas de manera verbal, **EL OPERADOR POSTAL** podrá dar respuesta de la misma manera entregando al usuario una constancia de su presentación.
- g) La respuesta por parte de **EL OPERADOR POSTAL**, puede darse en el momento mismo de la presentación, o con posterioridad en caso de requerirse la práctica de pruebas para esclarecer los hechos, atendiendo los términos establecidos en la Ley.
- h) **EL OPERADOR POSTAL**, deberá resolver la PQR o solicitud de indemnización presentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al **USUARIO**, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.
- i) Contra las decisiones que resuelvan las PQR's de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas.
- j) De acuerdo a la resolución 3038 de 2011 artículos 38 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, las Indemnizaciones para el producto de mensajería expresa por pérdida, expoliación o avería será (5) cinco veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario hasta un máximo de (2) dos salarios mínimos mensuales vigentes, mas el valor asegurado del envió.

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA: ACEPTACIÓN DE LAS CLÁUSULAS.

EL USUARIO declara haber leído y aceptado las cláusulas y artículos del Contrato de Prestación de Servicios Postales y se adhiere sin condicionamiento alguno a los términos y condiciones previstos en el mismo.

Mayor información: www.cootransmagdalena.com.co PBX: (57-7) 6359808 Correo electrónico: servicioalcliente@cootransmagdalena.com.co, Carrera 25 No. 28-18, Bucaramanga, Santander. Peticiones quejas y reclamos: Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) <http://www.sic.gov.co>. Sede CAN Avenida Carrera 50 No. 26 - 55 Interior 2 Bogotá, Colombia. Conmutador (571) 5880234. contactenos@sic.gov.co. Línea gratuita nacional 01 8000 910165.