

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y TRANSPORTE DE COSAS

Entre **FLOTA LA MACARENA S.A.** sociedad legalmente constituida con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C. identificada con el NIT **860.002.566-6**, quien en adelante y para efectos del presente contrato se denominará **EL OPERADOR POSTAL** y la persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación del servicio de mensajería expresa en calidad de remitente, quien en adelante se denominará **EL USUARIO**, celebramos el presente contrato que se registrará por las leyes colombianas, en especial lo previsto la Ley 1369 de 2009 y la Resolución 5050 de 2016 expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y las disposiciones consagradas en los Convenios de la Unión Postal (UPU) que le sean aplicables. Los envíos nacionales que superen el peso señalado en la Ley 1369 de 2009 o su reglamentación, se registrarán por lo establecido en el Código de Comercio, Título IV. Artículos 981-999 y 1008-1035 y las Condiciones Generales de FLOTA LA MACARENA S.A. para el transporte de cosas. **PRIMERA. OBJETO:** **EL OPERADOR POSTAL** se compromete con **EL USUARIO** a prestar el servicio de Mensajería Expresa mediante el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales cuyo peso sea inferior al señalado por la Ley 1369 de 2009 en el territorio nacional. **SEGUNDA. PRECIO Y FORMA DE PAGO:** **LAS PARTES** acuerdan que la tarifa y forma de pago serán las que se señalen en la guía y factura que se expida para tal efecto, de acuerdo a las tarifas ofrecidas previamente por **EL OPERADOR POSTAL**. **TERCERA. PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES DE ENTREGA:** Se pactan de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 6 de la Resolución 3095 de 2011 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y las normas que las modifiquen, sustituyan, adicionen o complementen. **CUARTA. OBLIGACIONES DEL OPERADOR POSTAL:** Además de las establecidas en la Ley 1369 de 2009 y las demás normas reglamentarias, **EL OPERADOR POSTAL** se obliga ante **EL USUARIO** a: **a)** Asesorar y recibir en las Oficinas los envíos que imponga **EL USUARIO** sujeto a los términos y condiciones para cada servicio. **b)** Prestar el servicio en los tiempos acordados salvo causa extraña de fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero, y culpa del remitente y/o destinatario. **c)** Prestar los servicios postales sin discriminación alguna. **d)** Recibir, atender, tramitar y responder las PQR's presentadas por **EL USUARIO**, en los términos de la resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, sustituyan, adicionen o complementen. **e)** En caso 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 del hecho que le dió origen. **f)** Facilitar el servicio sin más restricciones que las establecidas en la Ley Colombiana. **QUINTA. OBLIGACIONES DEL USUARIO:** Además de las obligaciones contenidas en el Artículo 2.2.4.1 de la Resolución 5050 de 2016, **EL USUARIO** deberá cumplir con las siguientes obligaciones: **a)** Identificarse con su tarjeta de identidad cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte, y en caso de ser persona jurídica con el Certificado de Existencia y Representación Legal o documento que la ley habilite para tal fin. **EL USUARIO** remitente acepta que el envío solo podrá ser entregado a personas capaces mayores de dieciocho (18) años, salvo que autorice expresamente que se le entregue a un destinatario mayor de 12 años. **b)** Suministrar la información de su domicilio, teléfono o celular, correo electrónico y las demás que sean necesarias para su ubicación en caso de siniestro. **c)** Declarar el valor real del objeto postal, **d)** Informar el contenido real del objeto postal. **e)** Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos de acuerdo a las normas vigentes. Se consideran objetos postales de prohibido transporte los siguientes: **1)** Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley. **2)** Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país. **3)** Alimentos o sustancias que requieran cadena de frío. **4)** Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados y colaboradores de los servicios postales, al público en general y que puedan ensuciar o dañar otros objetos

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y TRANSPORTE DE COSAS

postales o los equipos del operador. **5)** Animales vivos, animales disecados, pieles u órganos de animales. **6)** Papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, oro, plata, platino, piedras preciosas, joyas, y otros objetos de valor de similar naturaleza. **7)** Objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito o su transporte se encuentre restringido por la ley. **8)** Obras de arte. **9)** Mercancías peligrosas. **10)** Visas y pasaportes. **11)** Armas químicas, biológicas, nucleares y desechos. **12)** Juguetes bélicos. **13)** Productos precursores para elaboración de narcóticos y estupefacientes. **14)** Artículos que tengan un valor no apreciable en dinero, tal como valor sentimental, profesional, artístico, afectivo, o en general valor subjetivo. Las anteriores prohibiciones se aplicarán según lo establecido en los reglamentos de la Unión Postal Universal y conforme a las excepciones allí expuestas. Cuando **EL OPERADOR POSTAL** sospeche que un envío contiene objetos postales prohibidos, procederá conforme al artículo 2.2.4.3 en la Resolución 5050 de 2016 de la CRC y las normas que modifiquen, sustituyan, adicionen o complementen. **f)** Suministrar a **EL OPERADOR POSTAL** la información idónea para la prestación adecuada del servicio. La omisión de información por parte de **EL USUARIO** lo hace responsable ante **EL OPERADOR POSTAL**, de los inconvenientes que se puedan presentar por falta de la misma. Cuando se detecten inconsistencias en la información, **EL OPERADOR POSTAL** podrá suspender el contrato hasta tanto se obtenga la información certera que permita continuar con el proceso de entrega, sin que esto constituya causal de incumplimiento del contrato. **g)** Embalar adecuadamente los envíos postales. **h)** Informar a **EL OPERADOR POSTAL** el código postal de la ciudad de origen y destino. **i)** Pagar la tarifa del servicio postal contratado en la cláusula segunda y según el tipo de servicio. **SEXTA. DERECHOS DEL USUARIO: EL USUARIO** se sujetará a las condiciones contenidas en este contrato así: **a)** Prestación del servicio contratado conforme a las condiciones ofrecidas y pactadas. **b)** Las establecidas en el Artículo 2.2.6.1 de la Resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, sustituyan, adicionen o complementen. **c)** En caso de desistimiento el usuario tendrá 3 días hábiles para solicitar la devolución del envío y del dinero siempre y cuando el envío no haya sido movilizado. **SÉPTIMA. CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO:** Se consideran causales de incumplimiento del contrato las siguientes: **a)** Pérdida de envío. **b)** Avería del envío. **c)** Incumplimiento en el tiempo de entrega pactado según el servicio. **d)** En general el incumplimiento de todas aquellas condiciones negociadas y pactadas no justificadas por **EL OPERADOR POSTAL**. Las consecuencias por el incumplimiento de las causas anteriores, acarrea para **EL OPERADOR POSTAL** las sanciones definidas en el Título VII de la Ley 1369 de 2009 y otorga el derecho a los **USUARIOS** a solicitar el pago de indemnizaciones dispuestas en el Artículo 2.2.8.3 de la Resolución 5050 de 2016, en concordancia con lo previsto en el Artículo 25 de la Ley 1369 de 2009. **OCTAVA. CAUSALES DE EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD:** Además de las previstas en el artículo 2.2.8.2 de la Resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC y el artículo 31 de la Ley 1369 de 2009 y las normas que las modifiquen, sustituyan, adicionen o complementen **EL USUARIO** acepta los siguientes eventos como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor: **a)** Hechos originados en las decisiones de autoridades distintas a las aduaneras y de policía. **b)** Cierre de puertos y vías terrestres. **c)** Las condiciones climatológicas. **d)** Causa Extraña. **e)** También se exonerará de responsabilidad cuando el incumplimiento, el retardo y sus daños relacionados ocurren por falta de información, información deficiente o engañosa por parte de **EL USUARIO**. **NOVENA. TRÁMITE DE PQR S Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN:** Además de las condiciones contenidas en el artículo 2.2.7.1 de la Resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, sustituyan, adicionen o complementen **EL USUARIO** acepta las siguientes condiciones para la presentación de sus PQR's y

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y TRANSPORTE DE COSAS

solicitudes de Indemnización en el siguiente orden: **a)** A presentar sus PQR's y solicitudes de indemnización a través de la Página Web de **EL OPERADOR POSTAL**. **b)** En el evento en que no sea posible ingresarla por la página web, **EL USUARIO** podrá presentarla a través de la línea telefónica que el operador disponga. **c)** Si **EL USUARIO** no ha podido presentarla de la forma consagrada en los literales a) y b), podrá presentar sus PQR's y solicitudes de Indemnización en las oficinas que **EL OPERADOR POSTAL** disponga para tal efecto, y con el cumplimiento de las formalidades que para tal fin tenga dispuesto **EL OPERADOR POSTAL**. **Parágrafo.** Cualquier solicitud que no se encuentre relacionada con el cumplimiento en el curso del envío identificado con guía, no se considerará como PQR, y por consiguiente no se le dará el trámite previsto en esta Cláusula. **DÉCIMA. CONTRATO DE TRANSPORTE:** Los envíos nacionales que tengan un peso superior al contemplado legalmente en la Ley 1369 de 2009 o su reglamentación, se registrará por lo establecido en el Código de Comercio, Título IV, Artículos 981-999 y 1008-1035 y por las cláusulas anteriores en lo que le sea aplicable. **DÉCIMA PRIMERA. AUTORIZACIONES: EL USUARIO** autoriza expresamente a **EL OPERADOR POSTAL** a: **a)** Usar los datos relacionados en la guía con la finalidad de contactar al remitente o destinatario para asegurar la entrega de los envíos. **b)** Grabar las conversaciones telefónicas que se efectúen en la atención de su servicio. **c)** Expedir copias de documentos de identidad en cuanto le sea requerido por **EL OPERADOR POSTAL**. Adicionalmente **EL USUARIO** autoriza expresamente de manera libre, previa, voluntaria y debidamente informada, a **EL OPERADOR POSTAL**, para recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, actualizar y disponer de los datos que sean suministrados por **EL USUARIO**, así como para transferir dichos datos de manera total o parcial a sus filiales o vinculadas, así como a sus afiliados comerciales estratégicos con fines administrativos, comerciales y de mercado, para el envío de información sobre los diferentes servicios y en especial para el envío de campañas, promociones o comercialización de servicios y productos a través de los diferentes canales de información, los cuales serán sometidos a los fines establecidos anteriormente conforme a la ley 1581 de 2012, de protección de datos personales. **EL USUARIO** autoriza el envío de comunicaciones usando los datos de contactos, entre otros: Número de teléfono móvil, correo electrónico, X, Facebook, Dirección de correspondencia, teléfonos fijos o cualquier otro medio que permita la tecnología. **d)** **EL USUARIO** acepta que recibe la factura electrónica según la resolución de la DIAN 000030 del 29 de abril de 2019 mediante el correo electrónico registrado en la guía o en su defecto descargar la factura electrónica de la página web de la compañía disponible con el número de la guía. **DÉCIMA SEGUNDA. DILIGENCIAMIENTO DE LA GUÍA: EL USUARIO** Acepta que la guía ha sido diligenciada por él o por **EL OPERADOR POSTAL** en su nombre, con base en la información que él suministró. Admite además que conoce su contenido y por esto acepta la Guía y la suscribe. **DÉCIMA TERCERA. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS: EL USUARIO** declara que los dineros destinados al pago del servicio proceden de actividades lícitas, de conformidad con la normatividad colombiana. **DÉCIMA CUARTA. CONTROVERSIA:** Las controversias que surjan de la celebración del presente contrato, y cualquier controversia originada o relacionada con el mismo, serán de conocimiento exclusivo de los Jueces de la República de Colombia, de acuerdo con las normas de competencia vigentes. **DÉCIMA QUINTA. ACEPTACIÓN DE LAS CLÁUSULAS: EL USUARIO** declara haber leído y aceptado las cláusulas y artículos del presente contrato y se adhiere sin condicionamiento alguno a los términos y condiciones previstos en el mismo.