

	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE MENSAJERIA EXPRESA</b>	CODIGO:
		VERSIÓN: 001
	<b>COTRASANGIL</b> NIT 890203.507-3 P.J. 0354 DEL 12/05/67	FECHA :28-FEB-2017
		PAGINAS:5

Entre la **COPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE SAN GIL LTDA** y el **remitente** se ha celebrado, mediante este documento, un contrato de Mensajería Expresa. Se considera también que para la prestación del servicio postal de mensajería las condiciones que acuerdan los contratantes son las previstas en las normas que regulan los servicios postales, lo contemplado en el Código de Comercio para el contrato de transporte en lo que le sea aplicable, los Acuerdos y Convenios Internacionales vigentes ratificados por Colombia sobre estas materias. Todo lo anterior se regirá por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: IDENTIFICACION DE LAS PARTES.** Para la prestación del servicio de giros postales nacionales se identifican las siguientes partes:

**OPERADOR POSTAL:** COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE SAN GIL LTDA. Persona Jurídica, expresamente autorizada para la prestación del servicio aludido, quien en adelante se denominará EL OPERADOR.

**REMITENTE:** persona natural o jurídica con la que se celebra el contrato de prestación de servicios postales y/o mensajería Expresa, para remitir la mensajería expresa a un destinatario ubicado en aquellos municipios donde el operador tiene cobertura, los que se encuentran ubicados dentro del territorio nacional de la República de Colombia.

**DESTINATARIO:** persona natural o jurídica a quien el remitente ordena la entrega del servicio postal o la mensajería expresa enviado a través del operador postal.

**SEGUNDA. OBJETO.** El objeto del presente contrato será la prestación del servicio postal el cual consiste en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales cuyo peso sea inferior al señalado por las normas postales, a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior, relacionados con un envío debidamente identificado.

**TERCERA. PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Conoce y acepta expresamente las tarifas que han sido presentadas por COTRASANGIL y se obliga a pagar 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 .COTRASANGIL, 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.

**CUARTA. EL PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES.** Se pactarán de acuerdo a lo dispuesto en el Parágrafo 1 del Artículo 6 de la Resolución 3095 de 2011 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

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

	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE MENSAJERIA EXPRESA</b>	CODIGO:
		VERSIÓN: 001
	<b>COTRASANGIL</b> NIT 890203.507-3 P.J. 0354 DEL 12/05/67	FECHA :28-FEB-2017
		PAGINAS:5

sea entregado por el usuario remitente a COTRASANGIL Para su envío, después de los horarios establecidos por el punto de servicio para su recolección, COTRASANGIL. Contará con 48 horas para la que un objeto postal se encuentre disponible para la entrega en nuestras oficinas o terminales.

**QUINTA. OBLIGACIONES DEL OPERADOR.** Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato, así como a las establecidas en el Título III - Capítulo Segundo de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

- 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 COTRASANGIL., los envíos que vaya a remitir 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 el servicio de mensajería expresa, 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.

**SEXTA. OBLIGACIONES DEL USUARIO.** Además de las obligaciones contenidas en el Capítulo Uno del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, el usuario asume las siguientes obligaciones:

- 1) A declarar el valor real del objeto postal
- 2) Informar del contenido real del objeto postal
- 3) Que los objetos postales entregados para transportar no sean objetos postales prohibidos por las normas postales, por las políticas y reglamentos internos del operador postal, en este caso COTRASANGIL.
- 4) Que los datos de información del remitente y del destinatario suministrados por el remitente en la guía sean los idóneos para la prestación del buen servicio. La no entrega por parte del remitente de dicha información lo hace responsable ante el operador postal de los inconvenientes y perjuicios que se puedan derivar por la falta o deficiencia de dicha información.
- 5) El remitente acepta que el envío solo podrá ser entregado a personas capaces mayores de dieciocho (18) años salvo que el mismo autorice expresamente que se le entregue a un destinatario mayor de 12 años

	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE MENSAJERIA EXPRESA</b>	CODIGO: VERSIÓN: 001
	<b>COTRASANGIL</b> NIT 890203.507-3 P.J. 0354 DEL 12/05/67	FECHA :28-FEB-2017 PAGINAS:5

6) El remitente acepta que la guía ha sido diligenciada por éste o por el operador postal en su nombre, y con base en la información que suministró, declara que conoce su contenido y por esto la acepta y suscribe

7) A informarle al operador postal el código postal de la ciudad de destino.

**SEPTIMA. DERECHOS DEL USUARIO.** Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato a Las establecidas en el Título III Capítulo III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen así.

- a) El respeto a la intimidad
- b) La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales
- c) La igualdad de trato a los usuarios de los servicios postales que estén en condiciones análogas
- d) La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera.
- e) 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 trámites de las peticiones y reclamaciones
- f) La indemnización por pérdida, expoliación, o avería de los objetos postales
- g) La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario, mediante el pago de las tarifas correspondientes.
- h) Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia

**OCTAVA. CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL.** No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas y a las características inherentes o propias de cada servicio. PARAGRAFO: En caso de incumplimiento del Operador Postal, los remitentes de los envíos podrán hacer uso de sus derechos como usuarios, en especial los establecidos en los literales (i) – (ii) del Artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes.

- 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.
- c) Los envíos postales una vez recibidos y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad de COTRASANGIL. 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.

**NOVENA. CAUSALES DE EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL:** Además de las previstas en el artículo 37 de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, y el artículo 31 de la Ley 1369 de 2009, 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
- d) 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

	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE MENSAJERIA EXPRESA</b>	CODIGO:
	<b>COTRASANGIL</b> NIT 890203.507-3 P.J. 0354 DEL 12/05/67	VERSIÓN: 001 FECHA :28-FEB-2017 PAGINAS:5

registros de envío que tramita el operador, siempre y cuando la imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado.

e) 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.

f) Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

**DECIMA. TRÁMITE DE PQRS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.** Además de las condiciones contenidas en el Título IV de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, el usuario acepta las siguientes condiciones para la presentación de sus PQRS y solicitudes de Indemnización en el siguiente orden:

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

b) A presentar sus PQRS y solicitudes de indemnización a través de la Página Web [www.cotrasangil.com](http://www.cotrasangil.com).

b) En el evento en que no sea posible ingresarla por la página web, el usuario podrá presentarla a través de la línea telefónica de COTRASANGIL. Dispone de los números telefónicos (7-7243562 / 7-7248888).

c) Si el usuario no ha podido presentarla de la forma consagrada en los literales a) Y b), podrá presentar sus PQRS 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 COTRASANGIL LTDA, dispone la oficina principal de la empresa ubicada en la Carrera. 11 # 5-74 en San Gil, Santander.

d) 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. 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

g) COTRASANGIL., 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.

h) 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.

**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 la Cláusula DECIMA PRIMERA.

**DÉCIMA PRIMERA. EXONERACIONES:** De conformidad con el parágrafo 2º, artículo 1º de la Resolución 3038 de abril de 2011, expedida por la CRC, el presente contrato no es aplicable a los casos en que se presten servicios postales en los que las características del servicio y la totalidad de las condiciones son el resultado del acuerdo particular y directo entre las partes.

	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE MENSAJERIA EXPRESA</b>	CODIGO:
	<b>COTRASANGIL</b> NIT 890203.507-3 P.J. 0354 DEL 12/05/67	VERSIÓN: 001 FECHA :28-FEB-2017 PAGINAS:5

**DÉCIMA SEGUNDA. CONTRATO DE TRANSPORTE.** En los eventos de envíos transportados, objeto del presente contrato cuyo peso sea superior al contemplado legalmente para los objetos postales, se regirá por lo dispuesto en el Código de Comercio, Título IV y por las cláusulas anteriores en lo que le sea aplicable.

**DÉCIMA TERCERA. CLÁUSULA COMPROMISORIA:** Las diferencias que surjan en la ejecución, cumplimiento, liquidación, responsabilidad contractual o extracontractual del contrato, se tramitarán por la vía directa. La parte que se considere afectada, notificará a la otra para que en cesión conjunta y durante los treinta días siguientes el conflicto se dirima. Si pasados dichos treinta días, no hubiese acuerdo alguno, la parte contractual obligada a ello en la oportunidad advertida convocará a audiencia de conciliación en Centros de Conciliación ubicados en el domicilio principal de COTRASANGIL, dentro de los requisitos de la Ley. En el momento en que no se logren conciliar las diferencias surgidas, las partes quedarán facultadas a hacer valer sus pretensiones ante la Justicia Ordinaria.

**DÉCIMA CUARTA. PREVALENCIA:** El presente contrato deja sin efecto cualquier otro acuerdo anterior o contenido clausula existente, ya sea escrito o verbal; que se haya generado para el desarrollo del objeto contractual. El presente contrato se entiende celebrado entre COTRASANGIL y el usuario remitente, en la fecha de imposición del o los envíos a que el mismo se refiere, según la guía y número de identificación expedida.

**DECIMA QUINTA ACEPTACIÓN.** 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, en cuanto las mismas se encuentran incorporadas a la factura cambiaria o guía de transporte.