

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES

Entre CADENA COURRIER S.A.S. identificada con NIT 830.507.412-1, en adelante el OPERADOR POSTAL, y el REMITENTE se ha celebrado por medio de 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 – OBJETO. El objeto del presente contrato será la prestación del servicio postal, por parte del OPERADOR 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, relacionados con un envío debidamente identificado.

SEGUNDA – PRECIO Y FORMA DE PAGO. El precio y forma de pago será la que se señale en la guía y/o en la factura que se expida para el efecto.

TERCERA – PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES. 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.

CUARTA – OBLIGACIONES DEL OPERADOR POSTAL. El OPERADOR POSTAL se sujetará a las condiciones contenidas en este contrato, así como a las establecidas en el Título II y en el Capítulo Segundo del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

QUINTA – OBLIGACIONES DEL REMITENTE. Además de las obligaciones contenidas en el Capítulo Uno del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, el REMITENTE 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.
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.
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.

SEXTA – DERECHOS DEL REMITENTE. El REMITENTE se sujetará a las condiciones contenidas en este contrato así:

1. Prestación del servicio contratado conforme a las condiciones ofrecidas y pactadas en este documento.
2. Las establecidas en el Título III Capítulo III, artículos 17,18,19 y 20, de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

SÉPTIMA – CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL.

Se consideran causales de incumplimiento del contrato por parte del operador postal las siguientes:

1. Pérdida del objeto postal.
2. Avería del objeto postal.
3. Incumplimiento en el tiempo de entrega pactado en la oferta de servicios.
4. El incumplimiento de todas aquellas condiciones negociadas y pactadas no justificadas por el operador.

El incumplimiento de las obligaciones que radican en cabeza del Operador Postal, acarrea como consecuencia para el Operador Postal la aplicación del régimen sancionatorio en la prestación de los servicios postales descrito en el título VII, de la ley 1369 de 2009 y otorga el derecho a los remitentes a solicitar el pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 3º del artículo 25 de la ley 1369 de 2009.

OCTAVA – 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 remitente acepta los siguientes eventos como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor:

1. Hechos originados en las decisiones de autoridades distintas a las aduaneras y de policía.
2. Cierre de puertos y vías terrestres.
3. Las condiciones climatológicas.
4. Causa Extraña.
5. Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley

6. Cuando haya imprecisión de la información suministrada por el usuario Remitente en relación con el contenido del envío y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el Operador Postal.
7. Las convenidas en el contrato.
8. Las demás que conforme el artículo 1 de la Ley 95 de 1890 satisfaga los elementos constitutivos de fuerza mayor.

NOVENA – 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 remitente acepta las siguientes condiciones para la presentación de sus PQRs y solicitudes de Indemnización en el siguiente orden:

1. Las PQR y las solicitudes de indemnización relacionadas con el Servicio de Mensajería Expresa se entenderán radicadas en la misma fecha de su presentación.
2. Una vez radicadas, se le asignará un código único numérico que le será comunicado al solicitante y que le permitirá hacer seguimiento de su solicitud. La forma de comunicación de dicho código dependerá del canal de comunicación con la Compañía utilizado por el solicitante.
3. A partir de la fecha de radicación, el Operado Postal cuenta con un término de 15 días hábiles para dar respuesta. En caso de que sea necesario practicar pruebas, se le informará al solicitante dicha circunstancia y la fecha en la que se dará respuesta a la solicitud.
4. La notificación de la decisión inicial se hará mediante el mismo canal utilizado por el usuario, según lo indique el solicitante, a través del mismo Servicio de Mensajería Expresa del Operado Postal y se tendrá como prueba de la notificación la firma de la prueba de entrega.
Si el solicitante ha informado una dirección electrónica de contacto se enviará a esta dirección.
5. En el escrito de respuesta inicial del Operador Postal, se advertirá el derecho de hacer uso de los recursos de reposición ante el Operador Postal y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Interponer el recurso de apelación como subsidiario de la reposición, le permitirá al solicitante que dicha entidad revise la decisión negativa del recurso de reposición por parte de la Compañía. En el caso que se utilice un canal de comunicación verbal, la advertencia sobre los recursos se hará de forma oral. Si el solicitante está interesado en el recurso de apelación deberá manifestarlo expresamente. En caso contrario, se entenderá que interpone exclusivamente el recurso de reposición.
6. El remitente debe presentar sus PQRs y solicitudes de indemnización a través de la Página Web del Operador Postal.
7. En el evento en que no sea posible ingresarla por la página web, el remitente podrá presentarla a través de la línea telefónica que el Operador Postal disponga.
8. Si el remitente no ha podido presentarla de la forma consagrada en los numerales 6 y 7, 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 tenga dispuesto el Operador Postal

DÉCIMA. 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.

DÉCIMA PRIMERA – 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 SEGUNDA – PREVALENCIA. El presente contrato deja sin efecto cualquier otro acuerdo anterior o contenido clausular existente, ya sea escrito o verbal; que se haya generado para el desarrollo del objeto contractual. El presente contrato se entiende celebrado entre CADENA COURRIER S.A.S. y el remitente, en la fecha de la imposición del envío conforme al contenido de la información a que se refiere la guía que ampara el envío del objeto postal.

DÉCIMA TERCERA. El presente contrato se entiende celebrado en la fecha de imposición del o los envíos a que el mismo se refiere, según la guía y número de identificación expedida.