



## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES

Entre **CARGO ZONE ETC S.A.S.** sociedad legalmente constituida con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, identificada con el NIT. N°. 900.129.344-9, quien en adelante y para efectos del presente contrato se denominará **EL OPERADOR POSTAL** y la persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal en calidad de remitente y/o destinatario, quien en adelante y para efectos del presente contrato se denominará **EL USUARIO**, celebramos el presente contrato de **PRESTACION DE SERVICIO POSTAL**, el cual se regirá por la ley 1369 de 2009 y en las Resoluciones 3038 y 3095 de 2011 y en lo no prevista por ellas, por las siguientes:

**CLÁUSULAS PRIMERA. OBJETO: EL OPERADOR POSTAL** prestará a **EL USUARIO** el servicio postal en la modalidad de Mensajería Expresa para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, envío y entrega de objetos postales cuyo peso sea inferior al señalado por las normas postales, a nivel Local o Nacional en virtud de lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009 y sus normas reglamentarias y regulatorias.

**SEGUNDA. PRECIO:** Las partes acuerdan que el precio del presente contrato será el que se señale en la casilla de la guía para lo propio, de acuerdo con las tarifas ofrecidas previamente por **EL OPERADOR POSTAL**.

**TERCERA. CONDICIONES DE ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES:** Serán aquellas que se encuentran establecidas en el artículo sexto de la Resolución 3095 de 2011 y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

**CUARTA. OBLIGACIONES DE EL OPERADOR DE SERVICIO POSTAL:** Además de las establecidas por la ley 1369 de 2009 y las demás normas reglamentarias, el **OPERADOR POSTAL** se obliga ante **EL USUARIO**:

- a) Prestar el servicio sin más restricciones que las establecidas en la Ley.
- b) Mantener la información dentro de la reserva establecida en la Ley.
- c) Entregar el objeto postal al **DESTINATARIO** una vez identificado, aplicando la prevención necesaria para impedir fraudes, hurtos o cualquiera otra conducta que pueda causar daño a **EL USUARIO**.
- d) Responder a **EL USUARIO** por la no entrega o retardo de los envíos, en los términos de la Resolución 3038 de 2011 y la Ley 1369 de 2009.
- e) Recibir las solicitudes, sugerencias, peticiones quejas y reclamos de **EL USUARIO**, en el lugar donde se ejecuta la operación.
- f) Resolver las peticiones, quejas y reclamos instauradas por **EL USUARIO**, dentro de los términos y procedimientos establecidos en la ley.



**QUINTA. OBLIGACIONES DE EL USUARIO:** Además de las obligaciones contenidas en la Resolución 3038 de 2011, **EL USUARIO** deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Identificarse mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documentos que la Ley habilite. **EL USUARIO** remitente acepta que el envío solo podrá ser entregado a personas capaces y mayores de dieciocho (18) años salvo que autorice expresamente que se le entregue a un destinatario mayor de 12 años.
- b) Suministrar la información sobre su domicilio, número telefónico, 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 contratar objetos postales prohibidos en la ley o por las políticas y reglamentos internos del operador postal.
- f) Suministrar al **EL OPERADOR POSTAL** la información idónea para la prestación del servicio. La no entrega por parte de **EL USUARIO** de dicha información, lo hace responsable ante **EL OPERADOR POSTAL**, de los inconvenientes que se puedan presentar por la falta de dicha información. Cuando se detecte inconsistencias en la información, **EL OPERADOR POSTAL** podrá suspender el contrato hasta tanto se obtenga la información certera que permita continuar, sin que esto constituya causal de incumplimiento del contrato.
- g) Informar al **EL OPERADOR POSTAL** el código postal de la ciudad de destino.
- h) Pagar el precio en la forma convenida en la cláusula segunda.

**SEXTA. DERECHOS DE EL USUARIO:** Además de los consagrados en la ley, son derechos de EL USUARIO, los siguientes:

- a) Imponer y/o recibir los objetos postales en los tiempos convenidos con **EL OPERADOR POSTAL** o en la ley.
- b) Interponer las solicitudes de indemnización, peticiones, quejas, reclamos que la Ley establece en procura del cumplimiento del objeto del presente contrato, conforme con lo establecido en el la Resolución 3038 de 2011.
- c) Solicitar los perjuicios que puedan derivarse de la prestación anómala del servicio, cuando esta se ha producido por causales no exonerativas de responsabilidad por parte de **EL OPERADOR POSTAL**.

**SÉPTIMA. CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD: EL OPERADOR POSTAL** se exonera de responsabilidad cuando el incumplimiento del objeto del presente contrato, provenga de hechos de un tercero o de la naturaleza, entre otros la fuerza mayor, el caso fortuito, huelgas, paros, alteraciones del orden público, por solicitud de autoridades judiciales y administrativas, guerra declarada o no declarada, delitos violentos o furtivos, cierre de aeropuertos, puertos y carreteras, terremotos, inundaciones. También se exonera de responsabilidad cuando el incumplimiento, el retardo y sus daños



concomitantes, consecuentes o sobrevinientes, ocurren por la falta de información, información deficiente o engañosa por parte de **EL USUARIO**.

**OCTAVA. CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL:** No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas y a las características inherentes o propias del servicio de Mensajería Expresa.

**NOVENA. TRAMITE DE PQRS. Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN:** Además de las condiciones contenidas en la Resolución 3038 de 2011, **EL USUARIO** deberá presentar las PQRs y solicitudes de Indemnización de la siguiente forma:

a) Presentar sus PQRs y solicitudes de indemnización a través de la Página Web del **OPERADOR POSTAL** o en medio físico a través de las Oficinas de Atención al Usuario que este disponga.

b) En el evento en que no sea posible enviarla por escrito, **EL USUARIO** podrá presentarla a través de la línea telefónica que **EL OPERADOR POSTAL** disponga.

c) En Caso de que el Reclamante sea **EL REMITENTE**, debe presentar el PQR dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal y si es **EL DESTINATARIO**, debe hacerlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

d) Si el Reclamante no es **EL REMITENTE** ni **EL DESTINATARIO**, se requiere carta de cesión de derechos. Ésta puede ser cedida por cualquiera de las partes mencionadas anteriormente con copia del documento de identificación del remitente y/o destinatario (o de quien hace la cesión de derechos) y tercero  
Parágrafo Para efectos del presente contrato se entiende que la solicitud de información que no se refiera a la relacionada con el cumplimiento de las obligaciones de EL OPERADOR POSTAL, no será considerada como PQR.

**DÉCIMA. AUTORIZACIONES: EL USUARIO**, autoriza expresamente a **EL OPERADOR POSTAL** a:

a) Grabar las conversaciones telefónicas que se efectúen en la atención de su servicio.

b) Expedir copias al documento de identidad en cuanto le sea requerido por **EL OPERADOR POSTAL**.

**DÉCIMA PRIMERA. GUIA: EI 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 la acepta y suscribe.

**DECIMA SEGUNDA.** 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.

**DECIMA TERCERA:** 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.