

CONTRATO DE MENSAJERÍA EXPRESA

Entre **METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA.** sociedad legalmente constituida con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, identificada con Nit802.007.653-01, 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: METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA 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 igual o 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 Y FORMAS DE PAGO:** EL USUARIO conoce y acepta expresamente las tarifas que han sido presentadas por METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA y se obliga a cancelar el valor facturado por el servicio contratado de conformidad con las tarifas respectivas en el momento de la imposición del envío. En contraprestación a las sumas de dinero entregadas por EL USUARIO a METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA., esta última se obliga a prestar el servicio de acuerdo con las condiciones, términos, limitaciones y requisitos del presente contrato y la legislación aplicable. 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. PLAZO Y**

CONDICIONES DE ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES: Serán aquellas que se encuentran establecidas en el artículo 6° de la Resolución 3095 de



CO-SC-CER383761

2011 y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen. **CUARTA. OBLIGACIONES DE EL OPERADOR DE SERVICIO POSTAL:** a) Prestar los servicios de mensajería expresa a los tiempos y destinos que se detallan en las características del servicio. 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) Prestar los servicios

postales, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en igualdad de condiciones. d) Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias del servicio de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009. e) Recibir, atender, tramitar y responder las PQR's presentadas por EL USUARIO (se detallan en el documento del Procedimiento PQR's). f) 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, g) entregar los objetos postales a los destinatarios, en las mismas condiciones en que fueron confiados al servicio postal. **QUINTA.**

OBLIGACIONES DE EL USUARIO: a) Pagar la tarifa del servicio postal. b) Someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado. c) Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal a contratar, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente aplicable. d) Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos. e) Hacer uso de la información suministrada por METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio. f) Verificar con METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial. g) Identificarse ante CONTRATO DE MENSAJERÍA EXPRESA METROPOLITANA DE

ENVÍOS. METROENVÍOS LTDA con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte como requisito previo a la expedición de la prueba de entrega o de la guía. h) Abstenerse de enviar: 1. Objetos prohibidos, peligrosos materiales contaminantes, explosivos, animales vivos, papel moneda, títulos valores



CO-SC-CER383761

de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza. 2. Objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito y/o su transporte se encuentre restringido por la ley. 3. Objetos cuya circulación esté prohibida o que por su naturaleza ponga en peligro a los funcionarios METROPOLITANA DE ENVÍOS LTDA o al público en general, pueda ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador, características que han sido divulgadas por METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA. 4. Alimentos o sustancias que requieran cadena de frío. **SEXTA. DERECHOS DEL USUARIO:** a) El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales. b) El respeto a la intimidad. c) La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales. d) La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación. e) La amplia divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales. f) Las indemnizaciones por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales, conforme a las reglas de indemnización establecidas en la Ley 1369 de 2009 y resolución 3038 de 2011 de la comisión de regulación de comunicaciones g) La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y la modificación de la dirección para la reexpedición del envío mediante el pago de la tarifa correspondiente. h) La prestación del servicio contratado conforme las características del servicio ofrecido. i) La identificación de los operadores postales que intervengan en la prestación del objeto postal solicitado por el usuario, a medida que éstos se vayan identificando en el tránsito del objeto postal. j) Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios. k) Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera la reexpedición. **SEPTIMA: 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 de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición. d) Solicitar a METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA. la indemnización de los perjuicios que se genere con ocasión del incumplimiento de



las condiciones que rigen la prestación del servicio, en casos de avería, expoliación y pérdida, presentando las solicitudes de indemnización dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales, de conformidad con lo previsto en el presente contrato y en concordancia con la Ley 1369 de 2009 y las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **OCTAVA: 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 METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA. b) Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. 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 para envíos nacionales y seis (6) meses para envíos internacionales. e) Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste le ceda de manera expresa ese derecho. **NOVENA. CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DE METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA.** a) No prestar el servicio requerido por el usuario bajo el cumplimiento de CONTRATO DE MENSAJERÍA EXPRESA 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.

DÉCIMA. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL. Los envíos postales una vez recibidos por METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad de METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA quien responderá por el incumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al usuario o destinatario o devuelto al remitente.

DÉCIMA PRIMERA: CAUSALES DE EXONERACIÓN DE



CO-SC-CER383761

RESPONSABILIDAD DE METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA.

METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA 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 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 presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario 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. **DÉCIMA SEGUNDA.**

TRÁMITE DE PQRS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. a) El usuario de los servicios postales podrá presentar PQRs relacionados con la prestación del servicio postal contratado en cualquier momento. b) Para efectos de la presentación de las PQRs y de las solicitudes de indemnización, los usuarios deberán indicar,

independientemente de la forma en que éstas sean presentadas, 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. c) 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. d) La respuesta por parte del 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. e) METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA. resolverá la PQR o solicitud de indemnización presentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá



CO-SC-CER383761

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. f) Contra las decisiones que resuelvan las PQRs de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas. **DÉCIMA TERCERA: 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.

Importante: Declaro que acepto que me sea informado y notificado cualquier comunicación relacionado con mi envío incluido trámites de PQR e indemnización a mi correo electrónico Si _____ NO _____: o por medio físico: Si _____ No _____



CO-SC-CER383761