



Contrato de prestación de servicio de mensajería expresa

Entre ENVIA COLVANES S. A. S., quien se denominará envía y por la otra, quien haga las veces de remitente y/o destinatario, quien actúa como beneficiario de la prestación del servicio, hemos decidido celebrar el presente CONTRATO para la prestación del servicio postal de mensajería expresa, conforme a las condiciones previstas en las normas que regulan los servicios postales y en especial por las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- OBJETO: El presente contrato aplica para el Servicio de Mensajería Expresa al amparo del Título Habilitante conforme a la Resolución No.001368 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual cobija el servicio postal de envíos de objetos postales. Mientras la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, no regule en sentido contrario la Compañía manejará como servicio de Mensajería Expresa los envíos de hasta 5 kilogramos. En consecuencia el objeto del presente contrato será la prestación del servicio postal de Mensajería Expresa en

virtud el cual el Operador postal desarrolla actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales cuyo peso es el señalado por las normas postales, a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior, realizados con un envío debidamente identificado.

SEGUNDA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO: Será el que se señale en la guía y/o en la factura que se expida para el efecto, que se fijará de acuerdo con las tarifas vigentes. Parágrafo: Para efectos de reclamación por daño, pérdida, expoliación o avería, el REMITENTE manifiesta que el valor comercial del envío u objeto postal es igual al declarado, en el evento que en dicho campo no aparezca ningún dato, se entenderá que el REMITENTE declaró que el envío u objeto postal no tiene ningún valor comercial.

TERCERA.- TIEMPOS PARA LA ENTREGA: se pactan de acuerdo a lo dispuesto en Artículo 5.4.3.1 de la resolución 5050 de 2016 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

CUARTA.- OBLIGACIONES DE envía: Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato, así como a las establecidas en el artículo 2.2.5.1 de la resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

QUINTA.- OBLIGACIONES DEL USUARIO: Además de las obligaciones contenidas en el Artículo 2.2.4.1 y 2.2.4.2 proferida por la CRC, el usuario tendrá las siguientes obligaciones: 1) A declarar el valor real del objeto postal 2) Informar del contenido real del objeto postal 3) A entregar al Operador Postal objetos postales no prohibidos por las normas postales y por las políticas y reglamentos internos del operador postal 4) A suministrar al Operador Postal datos ciertos e idóneos del remitente y destinatario 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 podrán ser entregados a personas mayores de doce (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) Informarle al operador postal el código postal de la ciudad de destino.

SEXTA.- DERECHOS DEL USUARIO: Los usuarios tendrán los derechos consagrados en los artículos 2.2.6.1, 2.2.6.2 y 2.2.6.3 de la resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC y demás normas legales complementarias.

SÉPTIMA.- CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DE envía: No dar cumplimiento a las características inherentes o propias del servicio, lo cual dará lugar a la aplicación de la responsabilidad del operador postal contemplada en el artículo 2.2.8.1 de la resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC.

OCTAVA.- CAUSALES DE EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE ENVÍA: Para el servicio de Mensajería Expresa 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, 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) cuando el objeto postal o mercancías haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley. e) 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 envía. f) Causa Extraña.

NOVENA.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN: Las PQR y las solicitudes de indemnización relacionadas con el Servicio de Mensajería Expresa se entenderán radicadas en la misma fecha de su presentación. Una vez radicadas se le asignará un código único numérico 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. A partir de la fecha de radicación, la Compañía 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. La notificación de la decisión se realizará a la dirección electrónica aportada por el usuario o mediante el servicio de mensajería expresa de la compañía., de no ser posible se realizará de conformidad con lo dispuesto en los artículos 67, 68 y 69 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo o en las normas que lo modifiquen complementen o sustituyan. En el escrito de respuesta inicial de la Compañía se advertirá el derecho de hacer uso de los recursos de reposición ante la Compañía 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. Si el solicitante queda inconforme con la respuesta que le fue notificada, podrá manifestar la inconformidad a través de cualquiera de los medios de contacto antes indicados y dicha manifestación será atendida y tramitada como un recurso de reposición, salvo que expresamente manifieste que interpone subsidiariamente el recurso de apelación para que lo resuelva la Superintendencia de Industria y Comercio. Para manifestar la inconformidad, el solicitante tiene diez (10) días hábiles a partir de la fecha de notificación de la decisión inicial por parte de la Compañía. En el evento que la decisión del recurso de reposición sea desfavorable a la solicitud y que el solicitante haya interpuesto de manera expresa y subsidiaria el recurso de apelación, la Compañía remitirá de manera automática el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva dicho recurso.

Parágrafo 1: 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. **Parágrafo 2:** De conformidad con el parágrafo 2°, artículo 2.2.1.1 de la resolución 5050 de 2016 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), 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.- PROCEDIMIENTO PARA RECLAMAR EN PUNTO DE SERVICIO: Cuando el servicio contratado consista en que el objeto postal deba ser reclamado en el punto de servicio, el destinatario debe dirigirse al punto respectivo con copia de la cédula, como requisito indispensable para que se realice la entrega del envío. En caso de que el destinatario autorice a un tercero, deberá emitir una autorización autenticada, acompañada de la fotocopia de la cédula de ciudadanía tanto del destinatario, como del autorizado, para el caso de personas naturales. Si el destinatario es una persona jurídica se deberá anexar autorización de la empresa, copia del Certificado de Existencia y Representación Legal o del establecimiento de comercio expedido por la Cámara de Comercio con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días y copia de la cédula de la persona autorizada. **Parágrafo:** envía se exonera de responsabilidad civil, contractual y extracontractual por la entrega o devolución del objeto postal en los casos de suplantaciones u homónimos.

DÉCIMA PRIMERA.- 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, y se entiende celebrado en la fecha de imposición del (los) envío(s) a que el mismo se refiere, según la guía y número de identificación expedida.

DÉCIMA SEGUNDA.- ACEPTACIÓN: El contenido de lo aquí pactado, surte efectos jurídicos con el simple acuerdo de voluntades al momento de la celebración del contrato entre envía y EL REMITENTE, el cual se hace extensivo a EL DESTINATARIO quien hace parte integrante de este contrato. Este acuerdo de voluntades se entiende perfeccionado una vez el REMITENTE haya impuesto el envío del objeto postal a envía.