

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA

Entre, EXPRESO BRASILIA S.A. Sociedad de derecho privado, con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, identificada con Nit. No. 890 100531-8; quien se encuentra debidamente habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para prestar el servicio postal de mensajería expresa y por otro lado el USUARIO, persona natural o jurídica que utiliza los servicios de mensajería expresa, con el fin de enviar objetos postales cuyo peso no exceda de cinco (5) kilogramos, a un destinatario local o nacional, hemos celebrado el presente Contrato de Prestación de Servicio Postal de Mensajería Expresa que se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA. RÉGIMEN APLICABLE. El presente contrato se rige por la Ley colombiana, en especial por lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009, resolución 3038 de 2011, resolución 3095 de 2011; las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y las disposiciones consagradas en los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU) que le sean aplicables. Así como en lo pertinente a las normas previstas en el Código de Comercio Y Código Contencioso Administrativo.

SEGUNDA: OBJETO: SEGUNDA: EXPRESO BRASILIA S.A., se compromete con el usuario a prestar los servicios de “MENSAJERÍA EXPRESA”, consistentes en la recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales cuyo peso no exceda de cinco (5) kilogramos, dentro del país. **PARÁGRAFO:** Las especificaciones técnicas del servicio requerido por el usuario se detallan en las características del Servicio.

TERCERA: PRECIO Y FORMA DE PAGO: EL USUARIO conoce y acepta expresamente las tarifas que han sido presentadas por EXPRESO BRASILIA S.A., y se obliga a cancelar 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 a EXPRESO BRASILIA S.A., 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. El pago se realizará de estricto contado. En todo caso la lista de precios se publicará en la pág. web de Expreso Brasilia S.A. y en sus oficinas, con vigencia para el respectivo semestre.

CUARTA: El plazo máximo y condiciones para la entrega de los objetos postales se pactarán de acuerdo a lo dispuesto en el 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. PARAGRAFO ESPECIAL: Cuando un envío postal sea entregado por el usuario remitente a EXPRESO BRASILIA S.A. para su envío, después de los horarios establecidos por el punto de servicio para su recolección, EXPRESO BRASILIA S.A. contará con un día más para la entrega del objeto postal al usuario destinatario.

QUINTA: OBLIGACIONES DEL OPERADOR: CUARTA. Obligaciones del Operador. Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato, así como a las establecidas en el Título III, Capítulo II del artículo 25 de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

SEXTA: DECLARACIONES DEL USUARIO: El usuario declara:

a) Que es dueño del envío o en su defecto, actúa en representación o con autorización del dueño o de quien tenga derechos sobre ellos y que la persona que lo representa conoce y ratifica el contenido de este documento. b) Que conoce el tipo de cubierta empaque o embalaje requerido para el envío del objeto postal. c) Que lo declarado por EL USUARIO es real y no simulado y que será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la Ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas. d) Que cuenta con la información respecto a las condiciones de prestación del servicio contratado, las dimensiones, rotulación del destinatario y remitente, límites de peso, prohibiciones, condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad, trámite de las PQR's y/o solicitudes de indemnización. e) Que conoce 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 menor de 18 años.

SEPTIMA: OBLIGACIONES DEL USUARIO. Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato y en cuanto a lo no contemplado en el presente artículo se someterá a las obligaciones contenidas en el Capítulo I del Título III artículos 13 y 14 de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, y a las siguientes:

a) Declarar el valor real del objeto. b) Informar y especificar el contenido del objeto postal. c) Embalar de forma adecuada el objeto postal. d) Suministrar la información idónea tanto del remitente como del 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. 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. e) Pagar la tarifa del servicio postal contratado conforme a las características del envío. f) Someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado. g) Hacer uso de la información suministrada por EXPRESO BRASILIA S.A. para la correcta ejecución del presente contrato y del servicio prestado.

h) Identificarse ante EXPRESO BRASILIA S.A., con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte y caso de ser persona jurídica con el Certificado de Existencia y Representación legal, como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía. i) Abstenerse de enviar: 1. Objetos prohibidos, armas, municiones, explosivos, tóxicos, inflamables, corrosivos, estupefacientes radiactivos, combustibles no autorizados, objetos constitutivos de patrimonio histórico, peligrosos materiales contaminantes, explosivos, animales vivos, pieles o partes de animales, plantas, material orgánico, narcótico o alucinógenos, drogas, papel moneda, títulos valores 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 o su transporte se encuentre restringido por la ley. (Art.131 Ley 769) 3. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país (ley 30 de 1986), que por su naturaleza o embalaje ponga en peligro a los funcionarios de EXPRESO BRASILIA S.A. o al público en general, pueda ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador de mensajería expresa, características que han sido dadas a conocer previamente por EXPRESO BRASILIA S.A., al USUARIO del servicio 4. Alimentos o sustancias que requieran cadena de frío. PARAGRAFO ESPECIAL: El usuario remitente será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales o al operador con ocasión del envío de objetos cuyo transporte está prohibido por la ley.

OCTAVA: OBLIGACIONES DEL OPERADOR. Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato, así como a las establecidas en el Título III, Capítulo II artículo 25 de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

NOVENA: DERECHOS DEL USUARIO EN RELACIÓN CON EL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA: Se sujetarán a los derechos contenidas en este contrato y en cuanto a lo no contemplado en el presente artículo, se someterá

a las especificadas en el TITULO III CAPITULO III ARTICULO 17 de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen:

- 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 igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas.
- e) A que le presten el servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etc.
- f) A que se divulguen ampliamente las condiciones de prestación de cada uno de los Servicios Postales, a saber: cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.
- g) Percibir las indemnizaciones por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales, conforme a las reglas de indemnización establecidas en la Ley 1369 de 2009, la Resolución 3038 art. 38 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones aplicables al servicio de mensajería expresa o las demás normas que las modifiquen, aclaren, adicionan o sustituyan.
- h) La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y la modificación de la remisión para una nueva remisión del envío mediante el pago de las tarifas correspondientes siempre que las condiciones en relación con la cobertura fijadas por el operador postal para la prestación de servicios lo permitan.
- i) La prestación permanente del servicio contratado conforme las características del servicio ofrecido por EXPRESO BRASILIA S.A.
- j) 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.

DÉCIMA: 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 por escrito de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición.
- d) Solicitar la indemnización de los perjuicios que se genere con ocasión del incumplimiento de las Resolución 3038 art. 38 expedida por la Comisión de

Regulación de Comunicaciones aplicables al servicio de mensajería expresa y en los casos de avería, expoliación y pérdida en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 o demás normas que las modifiquen, aclaren, adicionan o sustituyan.

DÉCIMA PRIMERA: 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 EXPRESO BRASILIA S.A.
- b) Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. En los servicios de correo sólo aplicará a los envíos certificados.

- b) 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. e) Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste le ceda de manera expresa ese derecho.

DÉCIMA SEGUNDA: CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DE EXPRESO BRASILIA

- 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.

DÉCIMA TERCERA: RESPONSABILIDAD DE EXPRESO BRASILIA

Los envíos postales una vez recibidos por EXPRESO BRASILIA S.A., y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad de EXPRESO BRASILIA S.A. 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.

DECIMA CUARTA: CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA:

EXPRESO BRASILIA S.A. 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 de mensajería expresa 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 presente reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales 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 QUINTA: TRÁMITE DE PQRS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

- a) El usuario de los servicios postales podrá presentar PQR's relacionados con la prestación del servicio postal contratado en cualquier momento.
- b) Las solicitudes de indemnización deben ser presentadas por el usuario remitente dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales 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.
- c) La presentación de las PQR's y de las solicitudes de indemnización, pueden realizarse de forma verbal, escrita, para lo cual los usuarios deberán indicar, 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. Las PQR's podrán ser presentadas en los puntos de atención al usuario, a través de la línea telefónica o de la página web señaladas en el presente contrato.
- d) 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, salvo en los servicios postales que no requieran las anteriores exigencias.
- e) Si las PQR's son presentadas de manera verbal, EXPRESO BRASILIA S.A., podrá dar respuesta de la misma manera entregando al usuario una constancia de su presentación.
- f) La respuesta por parte de EXPRESO BRASILIA S.A., 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.

g) EXPRESO BRASILIA S.A 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.

DÉCIMA SEXTA: 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 SÉPTIMA: En el evento que los envíos transportados, objeto del presente contrato superen el peso contemplado legalmente para los objetos postales, se registrará por lo dispuesto en el Código de Comercio, Título IV y por las cláusulas anteriores en lo que le sea aplicable.

DÉCIMA OCTAVA: 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 EXPRESO BRASILIA S.A. y el usuario 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.

DECIMA NOVENA: 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.

Condiciones de Prestación del Servicio

Cobertura en más de 130 puntos a nivel nacional con presencia en 17 Departamentos del territorio colombiano.

Frecuencia: despachos diarios a cada uno de nuestros destinos. Una vez recibidos los sobres y paquetes se utiliza toda la logística interna para garantizar el envío en la menor brevedad, contamos con aproximadamente 300 despachos diarios, lo que permite entregas en máximo 48 Horas.

Las tarifas a nivel nacional para sobres o paquetes hasta 5 kilos son las siguientes:

- Sobres con documentos: \$9.000 más seguro
- Paquetes: \$10.000 más seguro

Las entregas a domicilio no tienen costo adicional. Para mayor información acérquese a nuestros puntos de venta o comuníquese con nuestra línea amable 018000518001 o al #502.

Mayor información: www.expresobrasilia.com - Línea gratuita nacional: 01 8000 51 8001 Peticiones quejas y reclamos: Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) <http://www.sic.gov.co>. Sede carrera 13 número 27-00, pisos 1,3, 4, 5, 6, 7, y 10 en Bogotá, Colombia. Conmutador (571)5870000. contactenos@sic.gov.co