

	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES</b>	<b>Versión 01</b>	<b>F-GAD-28</b>
	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON LTDA</b>	<b>Fecha de aprobación: 23/03/2016</b>	
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Página 1 de 4</b>	

## **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES**

Entre LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON – COOPTMOTILON LTDA. legalmente constituida con domicilio principal en la ciudad de Pamplona, identificada con el Nit Nro. 800.152.028-1, quien en adelante y para efectos del presente contrato se denominará EL OPERADOR POSTAL y de otra, la persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación del servicio postal ofrecido ya sea como REMITENTE o DESTINATARIO quien en adelante y para efectos del presente contrato se denominara el USUARIO se ha celebrado, mediante este documento, un contrato de PRESTACION DE SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA, el cual se regirá por las normas previstas que regulan los servicios postales ley 1369 de 2009, las Resoluciones 3038 y 3095 de 2011, lo contemplado en el Código de comercio para el contrato de transporte en lo que le sea aplicable y bajo las condiciones uniformes que el OPERADOR POSTAL está dispuesto a prestar el servicio postal de mensajería expresa a todos los usuarios que lo contraten, en virtud del ofrecimiento y prestación de esta clase de servicios, el cual se regirá por las cláusulas que a continuación se incorporan y por las demás disposiciones legales que lo modifiquen o complementen. **CLÁUSULAS PRIMERA. OBJETO:** el objeto del presente contrato será la prestación del servicio postal por parte del OPERADOR POSTAL al remitente y entregado a la persona que este autorice denominada destinatario, en las mismas condiciones en las cuales fue admitido por el operador postal en la modalidad de mensajería a título oneroso caracterizado por la recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales cuyo peso sea inferior al señalado por las normas postales, y en contraprestación éste se obliga a pagar al OPERADOR POSTAL un precio en dinero, llamado tarifa postal, la cual se fija en la Guía y/o factura que se expida para el efecto conforme a las disposiciones que sobre la materia expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **CLÁUSULAS SEGUNDA. PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Las tarifas para la prestación del servicio será la que se fija en la guía o en la factura que se expida para el efecto. La forma de pago del precio o tarifa que deba pagar el USUARIO como contraprestación por el servicio prestado por EL OPERADOR POSTAL será de contado. **CLÁUSULAS TERCERA. PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS ENVÍOS POSTALES:** Los plazos máximos para la prestación de los servicios postales prestados por el OPERADOR POSTAL, se pacta de acuerdo a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución No.3095 de 2011 proferida por la Comisión de Regulación de comunicaciones y las normas que lo modifiquen, adicionen, o complementen. Sin perjuicio de los que establezca EL OPERADOR POSTAL, que en todo caso no podrán sobrepasar los límites que indique por la ley. **PARÁGRAFO**

	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES</b>	<b>Versión 01</b>	<b>F-GAD-28</b>
	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON LTDA</b>	<b>Fecha de aprobación: 23/03/2016</b>	
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Página 2 de 4</b>	

**PRIMERO: ENVIOS DECLARADOS EN REZAGO:** Cuando el envío postal no haya podido ser entregado al destinatario o devuelto al remitente, transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de su imposición se dará aplicación a lo establecido en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, para tal caso el OPERADOR POSTAL queda facultada para disponer del bien, a efectos de disminuir los costos que genere su almacenamiento y custodia. **CLÁUSULAS CUARTA. OBLIGACIONES DE EL OPERADOR DE SERVICIO POSTAL:** Se sujetará a las condiciones contenidas en este contrato, así como las establecidas en el Título II y en el capítulo segundo del título de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. **CLÁUSULAS QUINTA. OBLIGACIONES DE EL USUARIO:** Además de las obligaciones contenidas en el capítulo uno del título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, EL USUARIO asume 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) A suministrar al OPERADOR datos ciertos e idóneos del remitente y destinatario para la prestación del buen servicio. La no entrega por parte de EL USUARIO de dicha información idónea, lo hace responsable ante EL OPERADOR POSTAL, de los inconvenientes y perjuicios que se puedan presentar por la falta de dicha información. f) El remitente acepta que los envíos solo podrán ser entregados o reclamados a los destinatarios autorizados por el remitente g) El remitente al efectuar el envío, acepta las condiciones aquí pactadas, no obstante no estampe su firma en la guía o factura. h) El remitente acepta que la guía ha sido diligenciada por este o por el OPERADOR POSTAL en su nombre, y que con base en la información que suministró; declara que conoce su contenido y por esto lo acepta. i) Abstenerse de entregar al operador objetos postales prohibidos por las normas legales y por las políticas y reglamentos internos del OPERADOR. j) Pagar el precio en la forma convenida en la cláusula segunda. k) El usuario deberá entregar la mercancía o envío debidamente embalado de acuerdo a las condiciones que se requieran para su buena conservación. **CLÁUSULA SEXTA. DERECHOS DE EL USUARIO EN RELACION CON EL SERVICIO POSTAL CONTRATADO:** Además de los consagrados en el título III capítulo III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. son derechos de EL USUARIO, los siguientes: a) Imponer y/o recibir los objetos postales en las mismas condiciones en las cuales fue admitido por el operador postal, en los


	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES</b>	<b>Versión 01</b>	<b>F-GAD-28</b>
	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON LTDA</b>	<b>Fecha de aprobación: 23/03/2016</b>	
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Página 3 de 4</b>	

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. En cualquiera de los siguientes sitios autorizados que el OPERADOR dispuestos para la atención al usuario, haciendo uso de la página web, los correos [cooptmotilon15@yahoo.com](mailto:cooptmotilon15@yahoo.com), [pqr@cooptmotilon.com.co](mailto:pqr@cooptmotilon.com.co), la línea de atención al usuario 5684015 ext. 102 y en la secretaria de la empresa ubicada en la carrera 9ª No.2-127 Barrio El Camellón del municipio de Pamplona (N/S). 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.

**CLÁUSULA SEPTIMA. CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL Y CONSECUENCIAS:** No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas de los servicios de la empresa de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

**CLÁUSULA OCTAVA. CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL:** se exonera de responsabilidad cuando el incumplimiento del objeto del presente contrato, se encuentra de acuerdo al Artículo 37 de la Resolución 3038 de 2011 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: los hechos que provengan de un tercero o de la naturaleza, 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, las condiciones climáticas, terremotos, inundaciones, causa extraña. 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.

**CLÁUSULA NOVENA. TRAMITES DE LOS DERECHOS DE PETICION, QUEJAS, RECURSOS, Y SOLICITUD DE INDEMNIZACION (PQRS):** Además de las condiciones contenidas en el Título IV de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), EL USUARIO deberá presentar las PQRS y solicitudes de Indemnización cumpliendo las formalidades establecidas en el artículo 23 de la resolución 3038 de 2011. de la siguiente forma: a) Presentar sus PQRS y solicitudes de indemnización a través de la Página web del OPERADOR POSTAL b) En el evento en que no sea posible ingresarla por la página web, el usuario podrá presentarla a través de los siguientes correos [cooptmotilon15@yahoo.com](mailto:cooptmotilon15@yahoo.com) y/o [pqr@cooptmotilon.com.co](mailto:pqr@cooptmotilon.com.co) c) si el usuario no ha podido presentar la PQRS en la forma establecida en los literales a y b, podrá presentar su PQRS y solicitudes de indemnización en medio físico a través de la

	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES</b>	<b>Versión 01</b>	<b>F-GAD-28</b>
	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON LTDA</b>	<b>Fecha de aprobación: 23/03/2016</b>	
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Página 4 de 4</b>	

única Oficina autorizada para la Atención al Usuario ubicada en la carrera 9ª No.2-127 Barrio El Camellón del municipio de Pamplona (N/S) área de secretaria d) En el evento en que no sea posible enviarla por escrito, EL USUARIO podrá presentarla a través de la única línea telefónica autorizada 5684015 ext. 102 que EL OPERADOR POSTAL ha dispuesto para la atención al usuario. Parágrafo primero: Para efectos del presente contrato se entiende que cualquier solicitud que no se encuentre relacionada con el cumplimiento del objeto del presente contrato soportada a través de la guía o factura expedida por el OPERADOR, no se considera como PQRS y no se le dará el trámite previsto en esta cláusula. Parágrafo segundo: De conformidad con el parágrafo 2º artículo 1º de la resolución 3038 de abril de 2012 expedida por la CRC, el presente contrato no es aplicable a los casos en que se presente servicios postales en los que las características del servicio y la totalidad de las condiciones son el resultado del acuerdo particular y diferente entre las partes. **CLÁUSULA DECIMA.** 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. **CLÁUSULA DECIMA PRIMERA. PREVALENCIA:** El presente contrato deja sin efecto cualquier otro acuerdo anterior o contenido clausular anterior, ya sea escrito o verbal; que se haya generado para el desarrollo del objeto contractual. El presente contrato se entiende celebrado entre COOPTMOTILON LTDA y el USUARIO, en la fecha de imposición del envío conforme al contenido de la información a que se refiere la guía que ampara el envío del objeto postal. **CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA:** El presente contrato se entiende celebrado en la fecha de imposición de o los envíos a que el mismo se refiere, según la guía y número de identificación expedida.

Las formas, términos y estipulaciones consignadas en este reglamento, corresponden al mandamiento dispuesto por la ley 1369 en su artículo 4 numeral c) y a las postulaciones que en materia de derechos consigna la misma ley en el artículo 18 título V y artículo 24 numeral a) y las del artículo 28 Literal 2 sobre el sometimiento del usuario a las condiciones de prestación del servicio divulgadas por el operador postal. La reglamentación que antecede, está sometida a la revisión Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones quien podrá enmendarlo o revocarlo.

**JOSE LUIS GELVEZ CONTRERAS**

**USUARIO**

**GERENTE  
COOPTMOTILON LTDA**

**GUIA No.**