

## **CONDICIONES GENERALES PARA EL CONTRATO DE SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA**

Entre SFR OPERACIONES LOGÍSTICAS Y COMERCIO EXTERIOR. (en adelante el Operador Postal) y el remitente se ha celebrado el presente CONTRATO DE SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA. Se considera también que para la prestación del servicio postal de mensajería expresa, las condiciones que acuerdan los contratantes son las previstas en las normas que regulan los servicios postales, en especial lo previsto en la Ley 1369 de 2009 y en las resoluciones 3038 y 3095 de 2011 expedidas por la CRC y las normas que las modifiquen, sustituyan o complementen; cuando se trate de servicios postales internacionales, se aplicarán además las normas aduaneras pertinentes. Las presentes condiciones generales no serán aplicables a los envíos de bienes que superen el peso señalado en la Ley 1369 de 2009, o en sus reglamentaciones, para ser considerados como objetos postales. Los envíos nacionales que tengan un peso superior al señalado en la Ley 1369 de 2009 o su reglamentación, se regirán por lo establecido en el Código de Comercio (arts. 981-999 y 1008-1035) y en las Condiciones Generales de SFR OPERACIONES LOGÍSTICAS Y COMERCIO EXTERIOR. para el transporte de mercancías. Los envíos internacionales que tengan un peso superior al señalado en la Ley 1369 de 2009 o su reglamentación, se regirán por lo establecido en las Condiciones Generales de SFR OPERACIONES LOGÍSTICAS Y COMERCIO EXTERIOR. para el transporte multimodal. El CONTRATO DE SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA se regirá por las siguientes cláusulas: PRIMERA.- OBJETO: El objeto del presente contrato será la prestación del servicio postal de Mensajería Expresa en virtud del cual el Operador POSTAL desarrolla actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. SEGUNDA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO: El Operador Postal cobrará a los usuarios por la prestación del servicio, las tarifas fijadas y publicadas en los puntos de atención al público, centros de recepción, sitio virtual y otros medios de información destinados por el Operador Postal para tal fin. La tarifa y forma de pago del servicio postal será la que se señale en la guía y/o en la factura que se expida para el efecto. TERCERA.- PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES: Se pactan de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 6 de la Resolución 3095 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen y en todo caso el operador postal cumplirá con su obligación de entrega en los tiempos estipulados en sus tarifas y ofertas comerciales a los usuarios. CUARTA.- OBLIGACIONES DEL OPERADOR POSTAL: Son las establecidas en el artículo 16 de la Resolución N° 3038 de 2011, modificada por la Resolución N° 3985 de 2012, proferidas por la CRC y las normas que las modifiquen, sustituyan, adicionen o complementen. QUINTA.- OBLIGACIONES DEL 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 tendrá las siguientes obligaciones: 1) Declarar el valor real del objeto postal; 2) Informar el contenido real del objeto postal; 3) Abstenerse de entregar al Operador Postal objetos postales prohibidos por las normas postales y por las políticas y reglamentos internos del operador postal; 4) Suministrar al Operador Postal el nombre, identificación, dirección y demás datos ciertos e idóneos del remitente y destinatario, necesarios para la prestación de un buen servicio y en particular para poder efectuar la entrega oportuna del objeto postal en el sitio de destino; 5) Designar como destinatario de los envíos postales a personas mayores de dieciocho (18) años; 6) Suministrar al operador postal el código postal de la ciudad de

destino; 7) Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes. Para estos efectos se consideran como objetos postales prohibidos los siguientes: (i) Objetos cuyo transporte esté prohibido por la Ley, (ii) Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino, (iii) Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador, (iv) Animales vivos, animales disecados, ni pieles u órganos de animales, (v) Papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza, (vi) Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito, (vii) Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria, (viii) Obras de arte, (ix) Mercancías peligrosas, (x) Visas y Pasaportes, (xi) Bienes perecederos, (xii) Armas químicas, biológicas, nucleares y desechos tóxicos, (xiii) Juguetes bélicos, (xiv) Productos precursores para la elaboración de narcóticos y estupefacientes, (xv) Artículos que tengan un valor extraordinario no apreciable en dinero, tal como valor sentimental, profesional, artístico, afectivo, o en general un valor subjetivo. Las anteriores prohibiciones se aplicarán en consonancia con lo establecido en los reglamentos de la Unión Postal Universal y conforme a las excepciones allí propuestas. Cuando el Operador Postal sospeche que un envío contiene objetos postales prohibidos, procederá conforme a lo establecido en el artículo 15 de la Resolución N° 3038 de 2011 de la CRC, y las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen; 8) Suministrar al Operador Postal los documentos de aduana, policía, fitosanitarios y demás documentos que sean legalmente necesarios para la prestación del servicio, correctamente diligenciados; 9) Pagar los tributos aduaneros y demás impuestos que cause el envío postal en el sitio de origen o en el sitio de destino; 10) Embalar adecuadamente los envíos postales; 11) Garantizar al Operador Postal que no ha entregado mercancías cuyo transporte esté prohibido y suscribir la carta de responsabilidad que así lo acredite frente a las autoridades competentes; 12) Pagar el valor del servicio conforme a las tarifas y recargos publicados por el Operador Postal, así como los cargos adicionales, sanciones legales e impuestos, que se causen en caso de devoluciones o cambios de destino, sitio de entrega o destinatario; 12) Abstenerse de utilizar los servicios postales prestados por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales.

**SEXTA.- DERECHOS DEL USUARIO:** Los USUARIOS del servicio postal de mensajería expresa tendrán los derechos consagrados en el capítulo tercero, artículos 17, 18, 19 y 20 de la Resolución 3038 de 2011 y las normas que las modifiquen, sustituyan o complementen.

**SÉPTIMA.- CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL Y CONSECUENCIAS:** Se consideran causales de incumplimiento del contrato por parte del operador postal las siguientes: a) pérdida del objeto postal. b) avería del objeto postal. c) incumplimiento en el tiempo de entrega pactado en la oferta de servicios. d) y el incumplimiento de todas aquellas condiciones negociadas y pactadas no justificadas por el operador.

**CONSECUENCIAS:** El incumplimiento de las causales anteriores, acarrea para el Operador Postal la aplicación del régimen sancionatorio en la prestación de los servicios postales descrito en el título VII, de la ley 1369 de 2009 y otorga el derecho a los usuarios a solicitar el pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 3o del artículo 25 de la ley 1369 de 2009.

**OCTAVA.- CAUSALES DE EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL:** SFR OPERACIONES LOGÍSTICAS Y COMERCIO EXTERIOR., como Operador Postal, no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal 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, siempre que el operador pueda demostrar la ocurrencia de dichos fenómenos. b) cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley. c) cuando haya imprecisión de 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 para servicios nacionales y 6 (seis) meses para los servicios internacionales, en ambos casos 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 a la recepción del objeto postal. Parágrafo: Sin perjuicio de lo anterior, el usuario acepta los siguientes eventos como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor: a) Hechos originados en las decisiones de autoridades, incluidas las aduaneras y de policía; b) Cierre de puertos y vías terrestres; c) las condiciones climatológicas; d) Causa Extraña; e) Las causales de incumplimiento del remitente o destinatario, las cuales se encuentran descritas en nuestro sistema de información y rastreo, como novedades operativas y causales de no entrega. NOVENA: TRÁMITE DE PQR'S Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN: Además de las condiciones contenidas en el Título IV de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, el usuario acepta las siguientes Condiciones para la presentación de sus PQRs y solicitudes de Indemnización en el siguiente orden: a) 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 la línea telefónica que el operador disponga. c) Si el usuario no ha podido presentarla de la forma consagrada en los literales a) y b), podrá presentar sus PQRs y solicitudes de Indemnización en las oficinas que el Operador Postal disponga para tal efecto, y con el cumplimiento de las formalidades que para tal fin tenga dispuesto SFR OPERACIONES LOGÍSTICAS Y COMERCIO EXTERIOR., de acuerdo al título III, Capítulo III, artículo 23 de la resolución 3038 de 2011. Parágrafo 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. DÉCIMA: PREVALENCIA DE CONDICIONES PARTICULARES. 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 PRIMERA.- ABANDONO O REZAGO. En los eventos en que el envío postal resulte declarado en abandono o rezago, es decir, cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por el operador, transcurridos tres meses a partir de la fecha de la imposición del mismo, el operador postal, para efectos de disminuir costos de custodia y de almacenamiento, exento de responsabilidad, queda facultado, a su elección, para disponer el bien, bien sea abandonándolo, destruyéndolo, dotándolo, vendiéndolo, subastándolo o adoptando la medida que estime más conveniente. Si a opción del Operador Postal, el bien abandonado o rezagado es vendido o subastado, los costos en que incurra el Operador Postal serán deducidos del producto de la venta del bien abandonado o rezagado y el saldo será puesto a órdenes del remitente. El Operador Postal informará al remitente de las acciones adoptadas a la dirección que la haya suministrado el remitente. DÉCIMA

SEGUNDA: RESPONSABILIDAD DEL USUARIO. El usuario remitente de un objeto postal será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales y los daños ocasionados al Operador Postal, sus empleados, agentes y subcontratistas, en los siguientes casos: (i) Cuando incumpla alguna de sus obligaciones establecidas en este contrato y en la ley; (ii) Cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la ley o por los reglamentos de la Unión Postal Universal. DÉCIMA TERCERA: CONTRATO DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS: Los envíos nacionales que tengan un peso superior al señalado en la Ley 1369 de 2009 o su reglamentación, se regirán por lo establecido en el Código de Comercio (arts. 981-999 y 1008-1035) y en las Condiciones Generales de SFR OPERACIONES LOGÍSTICAS Y COMERCIO EXTERIOR. para el transporte de mercancías. Los envíos internacionales que tengan un peso superior al señalado en la Ley 1369 de 2009 o su reglamentación, se regirán por lo establecido en las Condiciones Generales de SFR OPERACIONES LOGÍSTICAS Y COMERCIO EXTERIOR. para el transporte multimodal. DÉCIMA CUARTA: LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE. Este contrato se regirá por las Leyes de la República de Colombia y en especial por la Ley 1369 de 2009 y las normas que la reglamenten, modifiquen, sustituyan y complementen. Las controversias que surjan de la celebración, ejecución, incumplimiento o liquidación de este contrato, y cualquier controversia originada o relacionada con el mismo, serán de conocimiento exclusivo de los jueces de la República de Colombia, de acuerdo con las normas de competencia vigentes.