

## DISPOCIONES GENERALES RELATIVAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO

### CONTRATACION DE LOS SERVICIOS POSTALES

CON EL OBJETIVO DE DAR CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 4 DE LA RESOLUCION 3038 DEL 4 DE ABRIL DE 2011 NOS PERMITIMOS LOS SIGUIENTES ASPECTOS LOS CUALES HACEN RELEVANCIA A LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS POSTALES

#### CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS POSTALES Y TRANSPORTE DE COSAS

Entre SERVILLA S.A y el remitente se ha celebrado, mediante este documento, un contrato de mensajería expresa. Se considera también que para la prestación del servicio postal de mensajería las condiciones que acuerdan los contratantes son las previstas en las normas que regulan los servicios postales, lo contemplado en el código de comercio para el contrato de transporte en lo que le sea aplicable, los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia sobre estas materias. Todo lo anterior se registrará por las siguientes cláusulas

**PRIMERA – OBJETO** El objeto del presente contrato será la prestación del servicio postal el cual consiste en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales cuyo peso sea inferior al señalado por las normas postales a través de redes postales, dentro del país relacionados con un envío debidamente identificado **SEGUNDA –precio y forma de pago** **Sera** el que se señale **en la guía** y/o en la factura que se expida para el efecto **TERCERA** El plazo máximo y condiciones para la entrega de los objetos postales Se pactaran de acuerdo a lo dispuesto en el parágrafo 1 del 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. **CUARTA** obligaciones del operador Se sujetaran a las condiciones contenidas en este contrato, así como a las establecidas en el Título II y en capítulo segundo el Título III de la resolución 3038de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen **QUINTA** Obligaciones del usuario A demás 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 **1)** A declarar el valor real del objeto postal **2)** Informar el contenido real del objeto postal **3)** Que los objetos postales entregados para transportar no sean objetos postales prohibidos TALES COMO : a) objetos cuyo transporte este prohibido por la ley b) objetos cuya importación o circulación este prohibida en el país de destino c) Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que pueden ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador d) Animales vivos e) El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos el portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza, que no envíen asegurados. La prohibición del envío de papel moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esa clase de servicios a sus usuarios. f) Los objetos cuyo tráfico sean constitutivo de un delito. g) Los objetos en que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia se signataria. Por las normas postales, por las políticas y reglamentos internos del operador postal. **4)** Que los datos de información del remitente y del destinatario suministrados por el remitente en la guía sean los idóneos para la prestación de un buen servicio la no entrega por parte del remitente de dicha información lo hace responsable ante el operador postal de los o inconvenientes y perjuicios que se puedan derivar por la falta o deficiencia de dicha información. **5)** El remitente acepta 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 mayor de 12 años **6)** El remitente acepta que la guía a sido diligenciada por este o por el operador postal en su nombre, y con base en la información que suministro, declara que conoce su contenido y `por esto la acepta y suscribe **7)** A informarle al operador postal el código postal de la ciudad de destino **SEXTA** . Derechos del usuario. Se sujetaran a las condiciones contenidas en este contrato así: a) prestación del servicio contratado conforme a las condiciones ofrecidas y pactadas. B) las establecidas en el Título III Capítulo III de la resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen **SEPTIMA. Causales y consecuencias de incumplimiento del operador postal**. No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas ya las características inherentes o propias de cada servicio. **OCTAVA. Causales de exoneración de la responsabilidad del operador postal:** Además de las previstas en el 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 a) hechos originados en las decisiones de autoridades distintas a las aduaneras y la policía. B) cierre de puertos y vías terrestres c) las condiciones climatológicas d) causa extrañas d) las demás convenidas en el contrato **NOVENA** Tramite de PQRS y solicitudes de indemnización. A demás 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 su indemnización nación en el siguiente orden a) A presenta sus PQRS y solicitudes de i indemnización a través de las pagina web del operador postal b) en el evento que no sea posible ingresarla por la pagina web el usuario podrá presentarla a través de la línea telefónica que el operador disponga. C) si el usuario no a podido presentarla de la forma consagrada en los literales **a) y b)**, podrá presentar PQRS y solicitudes de indemnización en las oficinas que el operador postal disponga para tal efecto, y con el cumplimiento de las de las formalidades que para tal fin tenga dispuesto SERVILLA S.A o en su número único de atención al usuario **parágrafo** cualquier solicitud que no se encuentre relacionada con el cumplimiento en el curso del envío identificado con guía, no se considera PQR, y por consiguiente no se le dará el tramite previsto en la clausula DECIMA, **DECIMA** De conformidad con el parágrafo 2ª artículo 1ª de la resolución 3038 de abril de 2012 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 diferente entre las partes **DECIMA PRIMERA CONTRATO DE TRASNPORTE.** En los eventos de envíos transportados objetos del presente contrato cuyo paso sea superior al contemplando legalmente para los objetos postales se regirá por lo dispuesto en el código de comercio Título IV y por las clausulas anteriores en lo que le sea aplicable **DECIMA SEGUNDA CLAUSULA COMPROMISORIA:** Las diferencias que surjan en la ejecución, cumplimiento, liquidación, responsabilidad contractual o extra contractual del contrato, se tramitaran por la vía directa. La parte que se considere afectada, notificara a la otra para que en sesión conjunta y durante los treinta días siguientes al conflicto se dirima. Si pasados dichos treinta días, no hubiese acuerdo alguno, se someterán los intereses a un tribunal de arbitramento designado por la cámara de comercio de Bucaramanga mediante sorteo de árbitros inscritos en las listas que lleva el centro de arbitraje y conciliación mercantil de dicha cámara. El tribunal así constituido se sujetara a lo dispuesto por las normas procesales civiles y aquellas que las reglamente, modifiquen o adicionen, de acuerdo con las siguientes reglas: a) El tribunal estará integrado por tres árbitros; b) La organización interna del tribunal se sujetara a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje mencionado; c) El tribunal decidirá en derecho; d) El tribunal sesionara en Bucaramanga. en el centro de arbitraje y conciliación mercantil de la cámara de Comercio de Bucaramanga **DECIMA TERCERA-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 celebrando entre Servilla S.A. y el usuario remitente, en la fecha de la imposición de el envío conforme al contenido de la información a que se refiere la guía que ampara el envío del objeto postal. **DECIMA CUARTA.** El presente contrato se entiende celebrando en la fecha de imposición del o los envíos a que el mismo se refiere, según la guía y número de identificación expedida.

La reglamentación que antecede, está sometida a la revisión del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones quien podrá enmendarlo o revocarlo.

Las formas, términos y estipulaciones consignadas en este reglamento, corresponden al mandamiento dispuesto por la ley 1369 en su Art.4 Numeral (c) y a las postulaciones que en materia de derechos consigna la misma ley en el Art.18 Título V y Art. 24 Numeral (a) y las del Art. 28 Literal 2 sobre el sometimiento del usuario a las condiciones de prestación del servicio divulgadas por el Operador Postal.

Nestor Guillermo Villamizar Luna

Gerente – Representante legal