



NIT: 900.707.326-6

Entre **SERVIVELOZ DEL SUR SAS.** y el remitente se ha celebrado el presente CONTRATO. Se consideran las condiciones que acuerdan los contratantes son las previstas en las normas que regulan para la prestación del transporte de mercancías, lo contemplado en el Código de Comercio para el contrato de transporte y, en lo que le sea aplicable, los Acuerdos y Convenios Internacionales vigentes, que en estas materias, han sido ratificados por Colombia. EL CONTRATO se regirá por las siguientes cláusulas: PRIMERA.- OBJETO: El presente contrato aplica para los siguientes servicios prestados por **SERVIVELOZ DEL SUR SAS.:** a) El Servicio de transporte terrestre de carga al amparo de la resolución No. 000080 de 2000 del Ministerio de Transporte para envíos de más de 3 K., así como la prestación del servicio de transporte de mercancías conforme a las condiciones establecidas en el Código de Comercio, cuando los envíos correspondan a un peso superior a tres (3) K. 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. TERCERA.- EL PLAZO MAXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA: Cuando se trate del servicio de Mensajería Expresa, es decir, hasta 5 kilogramos, se pactan 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. Tratándose de transporte de mercancías será el que acuerden las partes siempre que lo permitan los medios ordinarios de que disponga y se cumplan las condiciones normales y régimen interno de **SERVIVELOZ DEL SUR SAS** CUARTA.- OBLIGACIONES DE **SERVIVELOZ DEL SUR SAS:** Cuando se trate de servicio de Mensajería Expresa se sujetaran a las condiciones contenidas en este contrato, así como a las establecidas en el Título II y en el Capítulo Segundo del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen. Cuando se trate de transporte de mercancías las condiciones contenidas en el Código de Comercio en lo referente al transporte de mercancías. 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) A declarar el valor real del objeto postal 2) Informar el contenido real del objeto postal 3) A entregar al Operador objetos postales no prohibidos por las normas postales y por las políticas y reglamentos internos del operador postal 4) A suministrar al Operador 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: Cuando corresponda al servicio de Mensajería Expresa los usuarios tendrán los derechos consagrados en el capítulo tercero,



NIT: 900.707.326-6

artículos 17,18,19 y 20 de la Resolución CRC 3038 de 4 de abril de 2011 y demás normas legales complementarias. SEPTIMA.- CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DE **SERVIVELOZ DEL SUR SAS** No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas y a las características inherentes o propias de cada servicio. OCTAVA.- CAUSALES DE EXONERACION DE LA RESPONSABILIDAD DE **SERVIVELOZ DEL SUR SAS** Para el servicio de Mensajería Expresa 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, y para el servicio de transporte de mercancías además de las contempladas en el artículo 992 del Código de Comercio, 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 **SERVIVELOZ DEL SUR SAS.**, f) Causa Extraña. NOVENA: 1) PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN APLICABLE EXCLUSIVAMENTE AL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA: 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 será comunicado al solicitante y 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 inicial se hará mediante el mismo canal utilizado por el usuario, según lo indique el solicitante, a través del mismo servicio de mensajería expresa de la Compañía y se tendrá como prueba de la notificación la firma de la prueba de entrega. Si el solicitante ha informado una dirección electrónica de contacto se enviará a esta dirección. 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. Parágrafo: 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



NIT: 900.707.326-6

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 **SERVIVELOZ DEL SUR SAS.**, 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. 2) RECURSOS CONTRA LA DECISIÓN INICIAL DE LA COMPAÑÍA, EXCLUSIVOS PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA: 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 ante 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. 3) PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN APLICABLE EXCLUSIVAMENTE AL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA: Las PQR y las solicitudes de indemnización relacionadas con el Servicio de Transporte de Carga se entenderán radicadas en la misma fecha de su presentación. 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 comunicación de la respuesta se hará por escrito enviado a la dirección física (residencia, lugar de trabajo, lugar de recibo de correspondencia, etc.) según lo indique el solicitante, a través del servicio de mensajería expresa de la Compañía y se tendrá como prueba de recepción de la comunicación la firma de la prueba de entrega. Si el solicitante ha informado una dirección electrónica de contacto se enviará también a esta dirección. La Compañía también podrá dar respuesta por cualquiera de los canales comunicación indicados en los mismos términos antes expuestos. DECIMA. Para los servicios de mensajería expresa 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. DECIMA PRIMERA.- CONTRATO DE TRANSPORTE. En los eventos de envíos transportados, objeto del presente



NIT: 900.707.326-6

contrato cuyo peso sea superior al contemplado legalmente para los objetos postales, se registrará por lo dispuesto en el Código de Comercio, Título IV y por las demás normas que le sean aplicables. DÉCIMA SEGUNDA: 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 **SERVIVELOZ DEL SUR SAS** 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.