

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES Y TRANSPORTE DE MERCANCIAS

Entre **Cooperativa de Transportadores Cotrans** identificada con nit 890.200.211-5 con domicilio principal en la ciudad de Malaga (Santander) y el remitente (persona natural o jurídica) se ha celebrado, mediante este documento, un contrato de Mensajería Expresa y de transporte de mercancías, que se rige por las normas que regulan los servicios postales, lo contemplado en el Código de Comercio para el contrato de transporte y de las demás normas concorantes sobre estas materias. Todo lo anterior se regira por las siguientes cláusulas: **PRIMERA – OBJETO** La prestación del servicio postal de mensajería expresa el cual consisten 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 traves de las redes postales, a nivel nacional. Y transporte de mercancías y carga cuyas actividades son recepción, clasificación, transporte y entrega de envíos cuyo peso sea superior a 5 kilos. **SEGUNDA - PRECIO Y FORMA DE PAGO** Será el que señale en la guía y/o factura que se expida para el efecto tanto para venta contado como crédito de acuerdo con lo establecido por la CRC y demás normas concordantes. **TERCERA - EL PLAZO MAXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES** Las partes pactarán los tiempos de entrega de mutuo acuerdo dentro del marco legal, según el servicio contratado. **CUARTA - OBLIGACIONES DEL COTRANS.** Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato asi como a las establecidas en la resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. **QUINTA - OBLIGACIONES DEL USUARIO.** Además de las obligaciones contenidas en el Capítulo I del título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por el CRC, el usuario asume las siguientes obligaciones: 1) A pagar el valor del envío de acuerdo con las tarifas vigentes 2) A declarar el valor real del objeto postal 3) Informar del contenido real del objeto postal 4) Que los objetos postales entregados para transportar no sean objetos postales prohibidos por las normas postales, por las políticas y reglamentos internos del operador postal 5) Que los datos de información del remitente y destinatario suministrado por el remitente de la guía sean los idóneos 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 6) El remitente acepta que el envío solo podra ser entregado a personas capaces mayores de diecioho (18) años salvo que el mismo autorice expresamente que se le entregue a un destinatario mayor de 12 años. 7) El remitente acepta que la guia ha sido diligenciada por este o por el operador postal en su nombre, y con base en la informacion que suministro, declara que conoce su contenido y por esto la acepta y la suscribe 8) 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 asi: a) Prestación del servicio contratado conforme a las condiciones ofrecidas y pactadas b) Las establecidas en la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen. c) Igualdad de trato a los usuarios que estén en condición de discapacidad, infantes, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. d) Conocer las condiciones de la prestación de los servicios postales y envíos de carga, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones, como la indemnización por pérdida, expoliación o avería de los

objetos postales y o carga. **SÉPTIMA - CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DE COTRANS.** No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio, reconocerá una indemnización de acuerdo con lo establecido en la ley. **OCTAVA - CAUSALES DE EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE COTRANS.** No será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales o envíos de carga en los eventos contemplados en el artículo 37 de la Resolución 3038 de 2011 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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) Causa extraña e) Las demás convenidas en el contrato. **NOVENA - TRÁMITE DE PQR'S Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN:** El usuario acepta las siguientes condiciones para la presentación de sus PQR's y solicitudes de Indemnización de acuerdo con lo establecido en la Resolución 3038 de 2011, en el siguiente orden: a) presentar sus PQR's y solicitudes de indemnización a través de la página web de Cotrans [www.cotrans.com.co](http://www.cotrans.com.co) b) En el evento 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 PQR's y solicitudes de indemnización en las oficinas que Cotrans disponga diligenciando el formato que se encuentre disponible para tal efecto o a través del correo electrónico asignado para tal fin. **DÉCIMA** Como lo establece el parágrafo 2, artículo 1 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 – 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 como lo relacionado con la normatividad correspondiente. **DÉCIMA SEGUNDA – CLAUSULA COMPROMISORIA :** Las diferencias que surjan de la ejecución, cumplimiento, liquidación, responsabilidad contractual o extracontractual del contrato, se tramitarán por la vía directa. La parte que se considere afectada, notificará a la otra para que en cesión conjunta y durante los treinta días siguientes el 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. **CLAUSULA DÉCIMA 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. **CLAUSULA DECIMA CUARTA - FECHA DE CELEBRACIÓN** - El presente contrato se entiende celebrado en la fecha de imposición del (los) envío(s) a que el mismo se refiere, según la factura y número de guía expedida al usuario.