



Proceso: Sistemas Integrados de Gestión	Dependencia: Administrativo	Documento: Contrato de Prestación de Servicios Postales y de Transporte de Mercancías	
Fecha: 8/11/2025	Página 1 de 4	Versión: 3	Cotrans-SIG-CO-01
Realizó: Julie Catherine Ospina – Asesora SIG	Revisó: Olga Rodríguez – Ing. Sistemas	Aprobó: Ariel Uriza Poveda Gerente	

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES Y DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS

Entre la Cooperativa de Transportadores Cotrans (en lo sucesivo “EL OPERADOR”), identificada con NIT 980.200.210-5, con domicilio principal en Málaga (Santander), y el remitente (persona natural o jurídica) (en lo sucesivo “EL USUARIO” o “EL REMITENTE”), se ha celebrado mediante este documento el presente contrato de mensajería expresa y/o de transporte de mercancías, el cual se regirá por las normas que regulan los servicios postales, por lo dispuesto en el Código de Comercio (en la parte que aplique al contrato de transporte) y demás normas concordantes sobre dichas materias. Lo anterior se regirá por las siguientes cláusulas: **PRIMERA – OBJETO:** EL OPERADOR se obliga a prestar al USUARIO los servicios que se pacten, los cuales podrán consistir en: 1. Servicio postal de mensajería expresa, que comprende actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales, de conformidad con lo establecido en la Ley 1369 de 2009 y demás normas aplicables. 2. Transporte de mercancías y carga, que comprende la recepción, clasificación, transporte y entrega de envíos cuyo peso, volumen o naturaleza exceda los límites previstos para el servicio postal, conforme al contrato de transporte regulado por el Código de Comercio y demás normas aplicables. Los servicios se prestarán a nivel nacional, salvo pacto distinto entre las partes. **SEGUNDA – PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El precio será el que se señale en la guía, factura y/o documento equivalente que se expida para el efecto, tanto para venta al contado como a crédito, de acuerdo con lo establecido por el operador y conforme a lo regulado por la CRC y demás normas aplicables (por ejemplo, en tarifas mínimas o indicadores de calidad). Los plazos y condiciones de pago se pactarán en la guía o factura, y el USUARIO se compromete a pagar conforme a lo acordado. **TERCERA – PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES DE ENTREGA:** Las partes pactarán los tiempos de entrega, cobertura, horas de recolección y entrega y demás condiciones del servicio contratado, dentro del marco legal aplicable al servicio postal y/o de transporte de mercancías. Por defecto, el OPERADOR informará al USUARIO al momento de la contratación el tiempo estimado de entrega, la cobertura, la frecuencia y el trámite de peticiones, quejas y reclamos (PQR) y solicitudes de indemnización. **CUARTA – OBLIGACIONES DEL OPERADOR (COTRANS):** El OPERADOR se obliga a: 1. Prestar el servicio contratado de conformidad con lo pactado y con la normativa aplicable de servicios postales, en especial la Ley 1369 de 2009, las resoluciones de la CRC, y las que la sustituyan o modifiquen. 2. Mantener habilitado o autorizado su servicio postal, o bien actuar conforme a las condiciones de transporte de mercancías cuando esta opción aplique,



Proceso: Sistemas Integrados de Gestión	Dependencia: Administrativo	Documento: Contrato de Prestación de Servicios Postales y de Transporte de Mercancías	
Fecha: 8/11/2025	Página 2 de 4	Versión: 3	Cotrans-SIG-CO-01
Realizó: Julie Catherine Ospina – Asesora SIG	Revisó: Olga Rodríguez – Ing. Sistemas	Aprobó: Ariel Uriza Poveda Gerente	

respetando los requisitos legales, de habilitación, registro, vigilancia y control que correspondan. 3. Informar al USUARIO de los principales términos del servicio (tarifas, cobertura, tiempo estimado de entrega, condiciones de envío, condicionantes) al momento de la contratación. 4. Atender las PQR del USUARIO dentro de los plazos y condiciones que la normativa exija, y tramitar las solicitudes de indemnización por pérdida, expoliación o avería de objetos postales o mercancías/envíos. 5. En el caso del servicio postal, cumplir los indicadores de calidad, cobertura, eficiencia y demás metas que la CRC haya fijado para los operadores de servicios postales. 6. En el transporte de mercancías, cumplir con las normas respectivas del Código de Comercio, reglamentaciones de transporte, seguridad vial, etc., así como respetar las condiciones pactadas. **QUINTA – OBLIGACIONES DEL USUARIO:** Además de las obligaciones previstas para los usuarios en el régimen de protección de derechos de los usuarios de servicios postales y demás normativa aplicable, el USUARIO se compromete a: 1. Pagar el valor del envío de acuerdo con la tarifa vigente y lo pactado en la guía/factura. 2. Declarar el valor real del objeto postal o envío de mercancía (cuando ello aplique) para los efectos de indemnización, seguros o responsabilidad. 3. Informar verdadera y oportunamente el contenido del objeto o envío, y garantizar que no se lleven objetos prohibidos por la normativa postal, de transporte o por la política interna del OPERADOR. 4. Suministrar datos correctos y completos del remitente y destinatario (nombre, dirección, teléfono, código postal, ciudad, etc.) y aceptar que la entrega del envío al destinatario esté condicionada al cumplimiento de dichos datos. 5. El remitente acepta que el envío sólo podrá entregarse a persona mayor de dieciocho (18) años salvo que se autorice expresamente la entrega a persona mayor de doce (12) años, según lo pactado con el OPERADOR. 6. El remitente acepta que la guía fue diligenciada por él o por el OPERADOR en su nombre, con base en la información que suministró, declarando conocer su contenido y aceptándolo. 7. Informar al OPERADOR el código postal de la ciudad destino y demás datos requeridos para la correcta prestación del servicio. **SEXTA – DERECHOS DEL USUARIO:** El USUARIO tendrá, entre otros, los siguientes derechos: 1. Que se preste el servicio contratado conforme a las condiciones ofrecidas y pactadas. 2. Que se le otorgue igualdad de trato, especialmente si es persona en condición de discapacidad, infante, mujer gestante, adulto mayor, veterano de la fuerza pública, etc. 3. Que conozca las condiciones de prestación del servicio (cobertura, frecuencia, tiempo estimado de entrega, tarifas, trámite de PQR y solicitudes de indemnización). 4. En el caso del servicio postal, que se apliquen los derechos previstos en el régimen de protección de derechos de usuarios de servicios postales regulado por la CRC. 5. En el transporte de mercancías, que se apliquen las condiciones pactadas en esta contratación y derechos



Proceso: Sistemas Integrados de Gestión	Dependencia: Administrativo	Documento: Contrato de Prestación de Servicios Postales y de Transporte de Mercancías	
Fecha: 8/11/2025	Página 3 de 4	Versión: 3	Cotrans-SIG-CO-01
Realizó: Julie Catherine Ospina – Asesora SIG	Revisó: Olga Rodríguez – Ing. Sistemas	Aprobó: Ariel Uriza Poveda Gerente	

derivados de la normativa comercial aplicable. **SÉPTIMA – CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL OPERADOR:** En caso de que el OPERADOR incumpla las condiciones ofrecidas, pactadas o las características inherentes al servicio contratado, reconocerá indemnización al USUARIO en los términos regulados por la normativa de servicios postales (cuando aplique) o por el régimen de responsabilidad contractual y extracontractual del Código de Comercio. El cálculo y la cuantía de la indemnización se regirán por lo pactado en la guía/factura y/o por lo dispuesto en la normativa aplicable. **OCTAVA – CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR:** El OPERADOR no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales o envíos de carga en los eventos previstos legalmente como caso fortuito o fuerza mayor, o en aquellas causas que la normativa de servicios postales señala. En particular, el USUARIO acepta los siguientes eventos, sin perjuicio de otros que estén legalmente reconocidos, como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor: 1. Hechos originados en decisiones de autoridades competentes distintas a la aduana y de policía, cuando correspondan. 2. Cierre de puertos, vías terrestres, derrumbes o similares. 3. Condiciones climatológicas severas. 4. Causas extrañas a la voluntad del OPERADOR. 5. Las demás convenidas por las partes y válidas conforme a la ley. **NOVENA – TRÁMITES DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN:** El USUARIO acepta que los trámites de PQR (peticiones, quejas y reclamos) y de solicitudes de indemnización serán los siguientes: 1. Presentar la PQR o solicitud de indemnización a través del sitio web del OPERADOR (www.cotrans.com.co) u otro canal digital que éste habilite. 2. Si no es posible vía web, podrá presentarla a través del correo electrónico pqr@cotrans.com.co o mediante la línea telefónica dispuesta para tal fin. 3. En el evento de no poder utilizar los canales anteriores, podrá presentarla presencialmente en las oficinas del OPERADOR, diligenciando el formato correspondiente. 4. Se aplicarán los plazos, requisitos y condiciones establecidos en la normativa de servicios postales y en la guía/factura. **DÉCIMA – CAUSALES DE INAPLICABILIDAD:** De conformidad con lo previsto en el artículo 1º, párrafo 2º, de la Resolución CRC 3038 de 2011 y demás normativa vigente, el presente contrato no será aplicable a los casos en que los servicios postales prestados sean aquellos cuyas características, condiciones técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas directamente entre las partes. **DÉCIMA PRIMERA – CONTRATO DE TRANSPORTE:** En los envíos que se transporten y que excedan los límites legales para los objetos postales (por ejemplo, peso, volumen o naturaleza), se aplicará lo dispuesto en el Código de Comercio – Título IV (contrato de transporte) – y por lo tanto se regirá por las



Proceso: Sistemas Integrados de Gestión	Dependencia: Administrativo	Documento: Contrato de Prestación de Servicios Postales y de Transporte de Mercancías	
Fecha: 8/11/2025	Página 4 de 4	Versión: 3	Cotrans-SIG-CO-01
Realizó: Julie Catherine Ospina – Asesora SIG	Revisó: Olga Rodríguez – Ing. Sistemas	Aprobó: Ariel Uriza Poveda Gerente	

cláusulas anteriores en lo que sean aplicables, y por las disposiciones especiales que correspondan al transporte de mercancías. **DÉCIMA SEGUNDA – CLAUSULA COMPROMISORIA:** Las diferencias que surjan en la ejecución, cumplimiento, liquidación, responsabilidad contractual o extracontractual del presente contrato serán tramitadas por la vía directa de la siguiente manera: 1. La parte que se considere afectada notificará a la otra para que conjuntamente, dentro de los treinta (30) días siguientes, intenten resolver el conflicto. 2. Si transcurridos dichos treinta (30) días no se ha llegado a acuerdo, las partes podrán convocar a audiencia de conciliación ante un centro de conciliación de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, de conformidad con los requisitos legales. 3. Si la conciliación no prospera, las partes podrán acudir a la justicia ordinaria. **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. **DÉCIMA CUARTA – FECHA DE CELEBRACIÓN:** El presente contrato se entiende celebrado entre el OPERADOR y el USUARIO-REMITENTE en la fecha de imposición del o los envíos a que el mismo se refiere, según la guía y número de identificación expedida al USUARIO.