

## CONTRATO DE SERVICIOS

### **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES Y TRANSPORTE DE COSAS**

Entre ALAS DE COLOMBIA EXPRESS S.A.S. 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 regirá 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 o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior, relacionados con un envío debidamente identificado. 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 máximo y condiciones para la entrega de los objetos postales. Se pactarán 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. a) Suministrar información precisa y actualizada acerca de los servicios que presta y, en particular, de las condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad, y procedimiento para la atención y trámite de las PQRs y las solicitudes de indemnización. b) Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQRs, así como de las solicitudes de indemnización con sujeción a lo previsto en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 y lo dispuesto en la Resolución 3038 de 2011 (modificada por la Res. CRC 3985/2012). Estos procedimientos deberán ser congruentes con las disposiciones relativas al derecho de petición y a las actuaciones administrativas, consagradas en la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo sustituyan. c) Prestar el Servicio Postal, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas. d) Reparar a los usuarios en los casos de pérdida, expoliación o avería, de conformidad con el régimen de indemnizaciones consagrado en el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011 (modificada por la RES. CRC 3985/2012), en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009. e) Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio. f) Prestar los servicios postales con calidad

e idoneidad, de conformidad a las habilitaciones que los facultan para operar y con los requisitos y condiciones dispuestos en la Resolución 3038 de 2011 (modificada por la Res. CRC 3985/2012) y demás normas técnicas vigente. h) Establecer mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos, mayores y veteranos de la Fuerza Pública, quienes tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra. QUINTA. Obligaciones del Usuario. a) A declarar el valor real del objeto postal. b) Informar del contenido real del objeto postal. c) Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal a contratar, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente aplicable. d) Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos. e) Hacer uso de la información suministrada por los operadores postales para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio. f) Verificar con el operador postal si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial. g) Identificarse ante el respectivo operador postal con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía. h) 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. i) Que los datos de información del remitente y del destinatario suministrados por el remitente en 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. j) 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. k) A informarle al operador postal el código postal de la ciudad de destino. SEXTA. Derechos del Usuario. Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato así: a) Prestación del servicio contratado conforme a las condiciones ofrecidas y pactadas. b) El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales. c) El respeto a la intimidad. d) La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales. e) La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas. f) La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera. g) La amplia divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones. h) La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales. i) La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y la modificación de la dirección para una nueva remisión del envío mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones en relación con la cobertura fijadas por el operador postal para la prestación del servicio lo permitan. j) La prestación permanente de los servicios postales. k) La prestación del servicio contratado de conformidad con las

condiciones ofrecidas. l) Y demás derechos contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia. SÉPTIMA. Causales y consecuencias de incumplimiento del Operador Postal. No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas y a 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 de policía. b) Cierre de puertos y vías terrestres c) Las condiciones climatológicas d) Causa Extraña entre otras. NOVENA. Trámite de PQRs 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 ALAS DE COLOMBIA EXPRESS S.A.S., 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 la Cláusula DECIMA.DÉCIMA. De conformidad con 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. DÉCIMA SEGUNDA.- CLÁUSULA COMPROMISORIA: Las diferencias que surjan en 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 Bogotá, D. C., 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 sujetará a lo dispuesto por las normas procesales civiles y aquellas que las reglamenten, modifiquen o adicionen, de acuerdo con las siguientes reglas: a.) El Tribunal estará integrado por tres árbitros; b.) La organización interna del



Tribunal se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje mencionado; c.) El tribunal decidirá en derecho; d.) El Tribunal sesionará en Bogotá D. C. en el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá D. C. 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. El presente contrato se entiende celebrado entre ALAS DE COLOMBIA EXPRESS S.A.S. 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 del objeto postal. DÉCIMA CUARTA. El presente contrato se entiende celebrado en la fecha de imposición del o los envíos a que el mismo se refiere, según la guía y número de identificación expedida.