

CONTRATO DE PRESTACIÓN  
DE SERVICIOS POSTALES



Partes; L & D COLOMBIA LTDA. Empresa legalmente constituida con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, identificada con el Nit Nro. 830131802 - 3 , debidamente habilitada por las autoridades correspondientes, quien en adelante y para efectos del presente contrato se denominará EL OPERADOR POSTAL y la persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal en calidad de remitente y/o destinatario, quien en adelante y para efectos del presente contrato se denominará EL USUARIO, celebramos el presente contrato de PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES, el cual se regirá entre otros por la ley 1369 de 2009 , Resoluciones 3038 y 3095 de 2011 y demás disposiciones inherentes a la materia.

## 1. Definiciones previas

Para efectos de la interpretación y aplicación del presente contrato y de las normas aplicables; se adoptan las siguientes definiciones:

- A. Bases de datos:** Conjunto de datos personales de los usuarios de los operadores postales, almacenados sistemáticamente para su posterior uso. La información que en ellas se contiene debe manejarse confidencialmente por parte de los operadores de los servicios postales, tal como lo dispone la Ley 1266 de 2008 y las normas que la modifiquen o sustituyan, y solamente podrá ser requerida por autoridad judicial.
- B. Contrato de prestación del servicio postal:** Acuerdo de voluntades celebrado entre el remitente y el operador de servicios postales, para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega al destinatario de objetos postales. El acuerdo puede ser verbal o escrito, es de ejecución instantánea y por norma general es oneroso. Cuando el contrato sea escrito, deberá ser elaborado con letra no inferior a tres (3) milímetros.
- C. Código Único Numérico, CUN:** Código de radicación que permitirá a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQR o de su solicitud de indemnización, el cual será suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- a los operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.
- D. Guía:** Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa y de mensajería especializada, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.

- E. Objetos postales prohibidos:** Se consideran objetos postales prohibidos aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales.
- F. Petición, queja o reclamo, y recurso -PQR:** Manifestación formulada por el usuario ante el operador de servicios postales, relacionado con la prestación del servicio y que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
- G. Prueba de admisión:** Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de pago, en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite del servicio postal.
- H. Prueba de entrega:** Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, Mensajería Especializada, Servicios Postales de Pago y Servicios de Correo Certificado, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.
- I. Recurso de reposición:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador, expresada ante este para que aclare, modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición o reclamación o de una solicitud de indemnización.
- J. Recurso de apelación:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador que se presenta ante este último, en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en virtud del cual el operador deberá remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta lo resuelva.
- K. Solicitud de indemnización:** Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.
- L. Solicitud de reexpedición:** Solicitud que presenta el remitente ante el operador postal, después de admitido el objeto postal, pero antes de su entrega al destinatario, con el fin de modificar el destinatario o su dirección. La reexpedición generará el cobro de la tarifa respectiva.
- M. Usuario:** Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.

## 2. Cláusulas

**PRIMERA. OBJETO:** EL OPERADOR POSTAL prestará a EL USUARIO el servicio postal en la modalidad de Mensajería Expresa para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, envío y entrega de objetos postales cuyo peso sea inferior al señalado por las normas postales, a nivel Local o Nacional en virtud de lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009 y sus normas reglamentarias y regulatorias.

**SEGUNDA. PRECIO:** Las partes acuerdan que el precio del presente contrato será el que se señale en la casilla de la guía para lo propio, de acuerdo con las tarifas ofrecidas previamente por EL OPERADOR POSTAL, lo anterior sin perjuicio de lo establecido en el parágrafo 2, artículo 1º de la Resolución 3038 de Abril 4 de 2011.

**TERCERA. CONDICIONES DE ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES:** Serán aquellas que se encuentran establecidas en el artículo sexto de la Resolución 3095 de 2011 y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

**CUARTA. OBLIGACIONES DE EL OPERADOR DE SERVICIO POSTAL:** Además de las establecidas por la ley 1369 de 2009 y las demás normas reglamentarias, el OPERADOR POSTAL se obliga ante EL USUARIO a:

- A)** Prestar el servicio sin más restricciones que las establecidas en la Ley.
- B)** Mantener la información dentro de la reserva establecida en la Ley.
- C)** Entregar el objeto postal al DESTINATARIO una vez identificado, aplicando la prevención necesaria para impedir fraudes, hurtos o cualquier otra conducta que pueda causar daño a EL USUARIO.
- D)** Responder a EL USUARIO por la no entrega o retardo de los envíos, en los términos de la Resolución 3038 de 2011 y la Ley 1369 de 2009.
- E)** Recibir las solicitudes, sugerencias, peticiones quejas y reclamos de EL USUARIO, en el lugar donde se ejecuta la operación.
- F)** Resolver las peticiones, quejas y reclamos instauradas por EL USUARIO, dentro de los términos y procedimientos establecidos en la ley.

**QUINTA. OBLIGACIONES DE EL USUARIO:** Además de las obligaciones contenidas en la Resolución 3038 de 2011, EL USUARIO deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- A)** Identificarse mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documentos que la Ley habilite. EL USUARIO remitente acepta que el envío sólo podrá ser entregado a personas capaces y mayores de dieciocho (18) años salvo que autorice expresamente que se le entregue a un destinatario mayor de 12 años.
- B)** Suministrar la información sobre su domicilio, número telefónico, correo electrónico y las demás que sean necesarias para su ubicación en caso de siniestro.
- C)** Declarar el valor real del objeto postal.
- D)** Informar el contenido real del objeto postal
- E)** Abstenerse de contratar el despacho o la recepción de objetos postales prohibidos en la ley o por las políticas y reglamentos internos del operador postal.
- F)** Suministrar al EL OPERADOR POSTAL la información idónea para la prestación del servicio. La no entrega por parte de EL USUARIO de dicha información, lo hace responsable ante EL OPERADOR POSTAL, de los inconvenientes que se puedan presentar por la falta de dicha información. Cuando se detecten inconsistencias en la información, EL OPERADOR POSTAL podrá suspender el contrato hasta tanto se obtenga la información certera que permita continuar, sin que esto constituya causal de incumplimiento del contrato.
- G)** Informar al EL OPERADOR POSTAL el código postal de la ciudad de destino.
- H)** Pagar el precio en la forma convenida en la cláusula segunda.

**SEXTA. DERECHOS DE EL USUARIO:** Además de los consagrados en la ley, son derechos de EL USUARIO, los siguientes:

- A)** Imponer y/o recibir los objetos postales en los tiempos convenidos con EL OPERADOR POSTAL o en la ley.
- B)** Interponer las solicitudes de indemnización, peticiones, quejas, reclamos que la Ley establece en procura del cumplimiento del objeto del presente contrato, conforme con lo establecido en el la Resolución 3038 de 2011.
- C)** Solicitar los perjuicios que puedan derivarse de la prestación anómala del servicio, cuando esta se ha producido por causales no exonerativas de responsabilidad por parte de EL OPERADOR POSTAL.

**SÉPTIMA. CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD:** EL OPERADOR POSTAL se exonera de responsabilidad cuando el incumplimiento del objeto del presente contrato, provenga de hechos de un tercero o de la naturaleza, entre otros la fuerza mayor, el caso fortuito, huelgas, paros, alteraciones del orden público, por solicitud de autoridades judiciales y administrativas, guerra declarada o no declarada, delitos violentos o furtivos, cierre de aeropuertos, puertos y carreteras, terremotos, inundaciones. También se exonerará de responsabilidad cuando el incumplimiento, el retardo y sus daños concomitantes, consecuentes o sobrevinientes, ocurren por la falta de información, información deficiente o engañosa por parte de EL USUARIO.

**OCTAVA. CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL:** No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas y a las características inherentes o propias del servicio de Mensajería Expresa.

**NOVENA. TRÁMITE DE PQRS. Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN:** Además de las condiciones contenidas en la Resolución 3038 de 2011, EL USUARIO deberá presentar las PQRs y solicitudes de Indemnización de la siguiente forma:

- a) Presentar sus PQRs y solicitudes de indemnización a través de la Página web del OPERADOR POSTAL o en medio físico a través de las Oficinas de Atención al Usuario que este disponga.
- b) En el evento en que no sea posible enviarla por escrito, EL USUARIO podrá presentarla a través de la línea telefónica que EL OPERADOR POSTAL disponga.

Parágrafo Para efectos del presente contrato se entiende que la solicitud de información que no se refiera a la relacionada con el cumplimiento de las obligaciones de EL OPERADOR POSTAL, no será considerada como PQR.

Contra las decisiones del OPERADOR POSTAL, proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación, la cual se registrará por las siguientes reglas:

Recurso de reposición. El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, ante el mismo funcionario que haya proferido la decisión. Dicho recurso será radicado en la Oficina de Atención al Usuario o mediante cualquier medio tecnológico dispuesto por el operador para el efecto.

Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por el operador, dentro del término y en las condiciones mencionadas previamente, será atendida y tramitada como recurso de reposición.

Recurso de apelación. Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del usuario, el operador deberá informarle, siempre en forma expresa y verificable, el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación, en virtud del cual, en caso de que la respuesta del operador al recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, este último remitirá dicho recurso de apelación de manera automática a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva dicho recurso.

**DÉCIMA. AUTORIZACIONES:** EL USUARIO, autoriza expresamente a EL OPERADOR POSTAL a:

- a) Grabar las conversaciones telefónicas que se efectúen en la atención de su servicio.
- b) Expedir copias al documento de identidad en cuanto le sea requerido por EL OPERADOR POSTAL.

**DÉCIMA PRIMERA. GUÍA:** El USUARIO acepta que la guía ha sido diligenciada por él o por EL OPERADOR POSTAL en su nombre, con base en la información que él suministró. Admite además que conoce su contenido y por esto la acepta y suscribe.

**DÉCIMA SEGUNDA:** De conformidad con el párrafo 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.

**DÉCIMA TERCERA: 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 registrará por lo dispuesto en el Código de Comercio, Título IV y por las cláusulas anteriores en lo que le sea aplicable.