

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS POSTALES **MENSAJERIA EXPRESA**

Además de las condiciones específicas establecidas en el anverso de este documento, se conviene: **1.- PARTES:** SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A., Operador Postal habilitado legalmente, de una parte y EL REMITENTE, identificado suficientemente al anverso de este documento. **2.- OBJETO DEL CONTRATO:** SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A. se obliga a transportar el objeto postal descrito al anverso de este documento a la dirección señalada por el remitente, directamente o por intermedio de sus corresponsales y bajo su responsabilidad. Por su parte, EL REMITENTE, además del pago de los servicios que contrata, está obligado a que el objeto postal sea, por su naturaleza y cantidad, de los de permitida y libre circulación entre los países ORIGEN/DESTINO. **3.- PRECIO:** El señalado al anverso de este documento. **4.- PLAZO & CONDICIONES DE ENTREGA:** Rigen, además de los servicios especiales contratados, los parámetros definidos en el Artículo 6 de la Resolución 3095 de 2011 de la CRC y las normas que lo modifiquen o complementen. **5.- OBLIGACIONES DEL OPERADOR:** Es obligación principal del Operador Postal entregar el objeto postal al destinatario y en el tiempo ofrecido y en el mismo estado en que lo recibió, en la dirección señalada por el remitente; son obligaciones complementarias todas las definidas en la Ley 1369 de 2009 y demás directrices y normas complementarias o relacionadas. **6.- DECLARACIONES:** Manifiesta el REMITENTE: a) Que embolsó el objeto postal con especial cuidado y diligencia. b) Que fue suficientemente informado sobre las condiciones del servicio contratado, límites de peso, prohibiciones, tarifas, derechos & obligaciones, cobertura, frecuencia, niveles de calidad, PQRs y solicitudes de indemnización. c) Que conoce que los envíos al exterior pueden estar sujetos a la revisión Aduanera y al pago de impuestos o trámites adicionales, que en todo caso, se compromete a asumir y liderar. d) Que ha leído el presente documento y en señal de aceptación firma en el anverso o guía del servicio. **7.- OBLIGACIONES DEL USUARIO:** a) Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal contratado. b) Solicitar embalaje especial cuando el objeto postal lo requiera. c) Hacer uso de la información suministrada por SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A. d) Abstenerse de enviar Objetos prohibidos. **8.- DERECHOS DEL USUARIO:** a) A la inviolabilidad del objeto postal. b) A no ser discriminado. c) A ser informado de las condiciones del servicio. d) A percibir las indemnizaciones de Ley. e) A la identificación de los operadores postales que intervengan en la prestación del servicio hasta destino. f) A solicitar la re-expedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado. g) A todos los demás derechos relacionados en la Ley 1369 de 2009 y demás normas que la reglamentan y se relacionan, las cuales has sido suficientemente difundidas al REMITENTE. **9.- CUANDO INCURRE EN INCUMPLIMIENTO EL OPERADOR:** a) Cuando no presta el servicio bajo las condiciones ofrecidas y las inherentes a cada servicio. b) Cuando no se presta el servicio bajo los principios de calidad e idoneidad, de conformidad con la Ley 1369 de 2009 y con las habilitaciones que lo facultan para operar. **10.- RESPONSABILIDAD:** Una vez admitidos, los envíos postales serán responsabilidad de SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A. Dicha responsabilidad se extiende hasta la entrega del objeto postal al destinatario. Todo incumplimiento imputable a su labor, lo obliga en los términos de ley y de este contrato, a resarcir al usuario destinatario o remitente. **11.- EXCENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:** SERVIENTREGA INTERNACIONAL S.A. no será responsable en caso de: a) Ocurrencia de una fuerza mayor o de un caso fortuito. b) Cuando haya incautación o decomisado. c) Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario. d) Cuando no se presentó reclamación dentro del término de ley. **12.- PQRS Y SOLICITUDES DE**

INDEMNIZACIÓN: Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR's o solicitudes de indemnización, de conformidad con las siguientes directrices: a) En tales eventos, los usuarios deberán indicar nombre e identificación, la fecha del envío, el nombre y dirección del remitente y del destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización. b) Se debe allegar copia del documento de identificación y de la guía, aun cuando el Operador – si es del caso, facilitará el acceso a estos documentos, tanto como a la prueba de entrega. c) La respuesta se dará por parte del operador, en los términos y bajo las condiciones formales que ha definido la Ley. d) Contra las decisiones de los operadores postales que resuelvan las PQRs o las solicitudes de indemnización, proceden los recursos de reposición y de apelación – que podrán presentarse en el acto de notificación o dentro de los 5 días hábiles siguientes.